

ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
ในโรงแรมเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

บุญชัย ศฤงคารศิริ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ บุญชัย ศฤงคารศิริ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.สุชาติ รัตนวานิชย์พันธ์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



..... ประธาน

(ดร.สุชาติ รัตนวานิชย์พันธ์)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจตนจำลอง)



..... กรรมการ

(ดร.ณัฐภัทร พัฒนา)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ และมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ เจตนจำลองและ ดร. ณัฐภัทร พัฒนา อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้ความรู้และคำปรึกษา ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ แนะนำแก้ไขในส่วนที่บกพร่องในงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์จากผลงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้ที่มีพระคุณทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และสามารถประสบความสำเร็จได้ทุกวันนี้

บุญชัย ศฤงคารศิริ

54920389: สาขาวิชา: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร; ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร)
คำสำคัญ: ทักษะภาษาอังกฤษ/หน้าที่ทางภาษา/พนักงานต้อนรับส่วนหน้า/โรงแรม/การทำงาน
บุญชัย ศฤงคารศิริ: ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ
พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (ENGLISH SKILLS
AND LANGUAGE FUNCTIONS USED BY FRONT OFFICE STAFF AT HOTELS IN THE
EASTERN REGION OF THAILAND คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์,
Ph. D., 83 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจหน้าที่ทางภาษา (Language functions) ที่จำเป็น
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและความถี่การใช้ภาษาอังกฤษจำแนก
ตามหน้าที่ทางภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 220 คน จากโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้การเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม
เพื่อระบุหน้าที่ทางภาษาและความถี่การใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษาของพนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ

ผลการวิจัยปรากฏว่าทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูดและการอ่านอยู่ในระดับการ
ใช้บ่อยมากส่วนทักษะการเขียนอยู่ในระดับการใช้บ่อย หน้าที่ทางภาษาหลักในด้านการฟังที่พบ
มากที่สุดได้แก่การขอความช่วยเหลือ (Asking for help) (\bar{X} =5.82) ด้านการพูดได้แก่ การต่อรอง
(Negotiating) (\bar{X} =6.21) ด้านการอ่านได้แก่การอ่านเอกสารประเภทต่างๆ (Reading for
information) (\bar{X} =6.10) และการเขียนพบว่าเป็นการเขียนเพื่อให้ข้อมูล (Writing for information)
(\bar{X} =5.30) หน้าที่ทางภาษาย่อยด้านการฟังที่พบมากที่สุดได้แก่การฟังการขอความช่วยเหลือจาก
ลูกค้าและการฟังการจองห้องพัก ทักษะการพูดได้แก่การพูดต่อรองราคา ทักษะการอ่านได้แก่การ
อ่านราคาห้องพัก และทักษะการเขียนได้แก่การเขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมในเว็บไซต์

54920389: MAJOR: ENGLISH FOR COMMUNICATION; M.A.

(ENGLISH FOR COMMUNICATION)

KEYWORDS: ENGLISH SKILLS/LANGUAGE FUNCTION/ FRONT OFFICE

BOONCHAI SARINGKHANSIRI: ENGLISH SKILLS AND LANGUAGE
FUNCTIONS USED BY FRONT OFFICE STAFF AT HOTELS IN THE EASTERN REGION
OF THAILAND ADVISOR: SUCHADA RATTANAWANITPUN, Ph. D. 83 P.2018.

The purposes of this research were to investigate language functions needed by front office staff in hotels and to examine the frequencies of English use based on language functions for each English language skill, including listening-speaking, reading and writing.. The subjects participating in this study comprised 220 front office staff, working for 4-5 star hotels located in the eastern region of Thailand. These subjects were recruited by a simple random sampling technique. The instrument used to collect the data was a questionnaire, designed to explore the language functions needed by these front office staff. The data were analyzed by mean, standard deviation and percentage.

The findings of this study revealed that the English skills of listening, speaking, and reading were rated by the subjects at a very often used level, followed by the skill of writing which was rated at an often used level. The main language functions mostly used in listening skill was asking for help ($\bar{X}=5.82$). For speaking skill, a main language function of negotiating was rated as the mostly used function ($\bar{X}=6.21$). Regarding reading and writing skills, reading for information and writing for information were rated as the mostly used main language functions with $\bar{X}=6.10$ and $\bar{X}=5.30$, respectively. Also, the minor language functions mostly found in listening skills were asking for help and making a room reservation. For a speaking skill, negotiating was rated as the mostly used minor language function. Finally, regarding reading and writing skills, reading room rates and writing for hotel information on websites were rated as the mostly used minor language functions.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำถามการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษกับงานพนักงาน โรงแรม.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ภาษา.....	7
หน้าที่ทางภาษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การสร้างเครื่องมือ.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	31
4 ผลการวิจัย.....	32
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมตามหน้าที่ทางภาษา.....	34
5 สรุปและอภิปรายผล.....	43
สรุปผลการวิจัย.....	43
อภิปรายผล.....	44
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	52
ภาคผนวก ก	53
ภาคผนวก ข	56
ภาคผนวก ค	64
ภาคผนวก ง	72
ภาคผนวก จ	78
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	วงจรการให้บริการลูกค้า.....	18
2	หน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า.....	19
3	ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ร้อยละ.....	27
4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ.....	32
5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา.....	33
6	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์ทำงาน.....	33
7	จำนวนร้อยละของการใช้ภาษาอังกฤษใน 1 สัปดาห์.....	34
8	ค่าเฉลี่ยการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม.....	34
9	ค่าเฉลี่ยทักษะการฟังตามหน้าที่ทางภาษาหลัก.....	35
10	ค่าเฉลี่ยทักษะการพูดตามหน้าที่ทางภาษาหลัก.....	36
11	ค่าเฉลี่ยทักษะการอ่านตามหน้าที่ทางภาษาหลัก.....	37
12	ค่าเฉลี่ยทักษะการเขียนตามหน้าที่ทางภาษาหลัก.....	37
13	ความถี่การใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย.....	38
14	ความถี่การใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย.....	39
15	ความถี่การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย.....	40
16	ความถี่การใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย.....	41
17	รายชื่อโรงแรมระดับ 4-5 ดาว และจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้า.....	54
18	ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ.....	58
19	ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	66
20	เกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา.....	71
21	ผลการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน.....	74
22	เกณฑ์การประเมินค่าความสอดคล้องภายใน.....	77

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมโลกปัจจุบัน ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อความหมาย และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การแสวงหาความรู้และประกอบอาชีพ ปัจจุบันมีคนทั่วโลกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารถึงจำนวน 2,000 ล้านคน (Graddol, 2006) และมีแนวโน้มว่าจะมีผู้ใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะอิทธิพลความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมาก กระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศซึ่งนักเรียนทุกคนต้องได้เรียนรู้ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการฟังพูด อ่าน เขียน เข้าใจความแตกต่างของภาษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้รวมถึงพัฒนาตัวเองเพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2557)

จากการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจของอาเซียนทำให้ประเทศไทยได้รับผลประโยชน์มหาศาลจากการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาคนี้ (สำนักงาน ก.พ., 2555) จากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่าในปี พ.ศ. 2560 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติรวมทั้งสิ้น 1.8 ล้านล้านบาท มีจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศประมาณ 35 ล้านคนและคาดว่าในปี พ.ศ. 2561 จะมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 หรือประมาณ 37 ล้านคนซึ่งจะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นประมาณ 2 ล้านล้านบาท และจะมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กรมการท่องเที่ยว, 2560) นอกจากนี้รัฐบาลได้ประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจระดับโลกด้วยการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว เมืองใหม่และชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการท่องเที่ยว ซึ่งภาคตะวันออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวนมากว่าหนึ่งแสนล้านบาทต่อปี และรายได้ส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (อิสราพร ยอดศรีมงคล, 2560)

จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรีและตราด เป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก มีการแข่งขันกันสูงในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ภาษาอังกฤษจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พนักงานโรงแรมจะต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีจึงจะสามารถ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าชาวต่างชาติซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สำคัญของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะ ทักษะการฟัง การพูดถือว่าเป็นทักษะที่พนักงานโรงแรมจำเป็นต้องใช้สื่อสารเป็นอันดับแรกในการต้อนรับลูกค้า (สรินธร พงษ์จำปา, 2554) หากพนักงานไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วอาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกและความไม่เข้าใจกันทั้งสองฝ่ายและจะส่งผลเสียหายต่อธุรกิจได้ นอกจากนี้ในโลกยุคเทคโนโลยีการสื่อสาร อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ทำให้การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว โรงแรมส่วนใหญ่จะมีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของโรงแรมเป็นภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถสืบค้นข้อมูลการให้บริการ การจองที่พัก ร้านอาหาร สถานบันเทิงต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรมก่อนที่จะตัดสินใจเข้าใช้บริการ พนักงานโรงแรมจึงต้องมีความสามารถในการอ่าน และเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโรงแรมได้ด้วย ซึ่งถือเป็นภาพลักษณ์ทางด้านทักษะภาษาอังกฤษที่จะส่งผลให้เกิดความประทับใจให้กับลูกค้าชาวต่างชาติ และทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553) พบว่าพนักงานระดับบริการของโรงแรมทุกขนาดไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เท่าที่ควร ทำให้การบริการไม่ตอบสนองลูกค้าได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ที่ระบุว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวยังขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษากับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของโรงแรมได้ (สุวรรณ ตุลยวสินพงษ์, 2554) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษจากต่างประเทศ เช่น มาเลเซียและสิงคโปร์ จะเข้ามาทำงานในประเทศไทย แรงงานเหล่านี้สามารถแข่งขันกับบุคลากรของไทยได้ พนักงานโรงแรมจึงต้องมีทักษะภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจโรงแรมให้ประสบผลสำเร็จ

เมื่อกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรมจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันในลักษณะของงานที่ปฏิบัติซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่พนักงานโรงแรมในแต่ละแผนกจะต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษา (Language functions) เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละลักษณะประสบความสำเร็จได้ เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งนับได้ว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญมากที่สุด จำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้หน้าที่ทางภาษาที่หลากหลาย เช่น การถามและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจองห้องพัก แนวความคิดในเรื่องของการใช้ภาษาตามหน้าที่ทางภาษาตามที่ Blundell (1982), Halliday (1997) อ้างถึงใน ศิริรัตน์ นิละคุปต์ และสมถวิล ชนะโสภณ, 2529 หน้า 25) ได้ระบุคือการใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยให้ความสำคัญของ

ข้อความที่สื่อสารมากกว่าวิธีการรูปแบบ (Form) กล่าวคือมุ่งไปที่หน้าที่ (Functions) และวัตถุประสงค์ของการใช้ภาษา ซึ่งหน้าที่ทางภาษามีมากมายเช่นการขอร้อง (Requesting) การขออนุญาต (Asking for permission) เพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้เหตุผล (Reasoning) เป็นต้น ซึ่งแต่ละหน้าที่ทางภาษามีความยากง่ายในการใช้แตกต่างกัน เช่นงานวิจัยของ Songsangkaew (2558) พบว่าคนไทยมีความยากลำบากในการใช้หน้าที่ทางภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ของการใช้ภาษาที่เป็นทางการ เช่นการนัดหมาย (Making a date) การร้องเรียน (Complaining) การสอบถามข้อมูล (Questioning for information) เป็นต้น กล่าวโดยสรุปการใช้หน้าที่ทางภาษามีความสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

จากความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกโดยผลของงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (English for Hotel) รวมถึงการอบรมที่เน้นเนื้อหาของหน้าที่ทางภาษาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์ทำงานและชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษา (Language functions) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อสำรวจความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออก

คำถามการวิจัย

1. ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษา (Language functions) อะไรบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออก
2. ความถี่การใช้ภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออก มีมากน้อยเพียงใด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงหน้าที่ทางภาษา (Language functions) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียง
2. ได้ข้อมูลความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการอบรมทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 220 คน ในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว เขตภาคตะวันออกเฉียงประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 32 แห่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงแรม หมายถึง โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตภาคตะวันออกเฉียงประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง พนักงานโรงแรมที่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office) มีหน้าที่ ต้อนรับลูกค้า บริการห้องพัก ตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูล จัดการเรื่องข้อร้องเรียน รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ประสานงานกับแผนกอื่นและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้า

ทักษะภาษาอังกฤษ หมายถึง ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด

หน้าที่ทางภาษา (Language functions) หมายถึง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาหลักและหน้าที่ทางภาษาย่อย

หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language functions) หมายถึงหน้าที่ทางภาษาตามการแบ่งของ Finocchiaro (1983) ประกอบด้วย 5 กลุ่ม ได้แก่ personal, interpersonal, directive, referential, และ imaginative

หน้าที่ทางภาษาย่อย (Sub language functions) หมายถึง หน้าที่ทางภาษาที่มี
รายละเอียดการใช้สื่อสารตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วน
หน้าของโรงแรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใน โรงแรมเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษกับงานพนักงานโรงแรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ภาษา
3. หน้าที่ทางภาษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษกับงานพนักงานโรงแรม

เทคโนโลยีในปัจจุบันได้เชื่อมทุกประเทศเข้าด้วยกันกลายเป็นประชาคมโลก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และวัฒนธรรม สังคมที่เปิดกว้างมากขึ้นส่งผลให้เกิดการตื่นตัวในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางของโลกสำหรับการติดต่อสื่อสารกันทางด้านการศึกษา การทำธุรกิจ การท่องเที่ยว การโรงแรมและการใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้ที่ทำงานด้านธุรกิจที่ต้องติดต่อกับลูกค้าต่างชาติหากไม่ชำนาญด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในระดับถูกต้องเหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ (Cronin, 1995)

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (English for Hotels) เป็นสาขาย่อยหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานอาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) ที่ได้รับความสนใจจากผู้เรียนภาษาอังกฤษมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นภาษาที่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้งานในวิชาชีพของตนเองในการติดต่อสื่อสารธุรกิจด้านโรงแรมซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานให้ได้ผลดีเท่ากับภาษาแม่ของตนเอง (Robinson, 1980)

นักวิจัยหลายคนต่างก็สนับสนุนความสำคัญของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ จากการสำรวจของ National Association of Colleges and Employers (NACE) ในปี ค.ศ. 2009 นักวิจัยพบว่าทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นคุณสมบัติส่วนตัวอันดับต้นๆ ที่นายจ้างสรรหาเมื่อทำการประเมินผู้

ที่กำลังหาสมัครงาน (Koc & Koncz, 2009) การสื่อสารทางธุรกิจโรงแรมยังมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในงานอีกด้วย พนักงานโรงแรมที่ต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องมีทักษะการสื่อสารด้วยคำพูดที่มีประสิทธิภาพ Crosling and Ward (2002) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารด้วยคำพูดมีความสำคัญต่อการจ้างงาน ความสำเร็จในงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน ลูกจ้างอาจเสียผลประโยชน์หากขาดทักษะเหล่านี้ สอดคล้องงานวิจัยของ Leslie and Russel (2006) พบว่าผู้ที่มีความรู้และทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วมีโอกาสได้งานและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษในปัจจุบันมุ่งเน้นไปในด้านการนำเสนอและการต่อรอง ซึ่งเป็นด้านที่กล่าวถึงกันบ่อยเมื่อมีการอภิปรายกันในเรื่องทักษะการสื่อสาร (Ellis & Johnson, 1994) ในด้านทักษะการเขียน Louhiala – Salminen (1996) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงในการสื่อสารด้วยการเขียน สรุปผลการศึกษาว่าทักษะการเขียนเป็นสิ่งจำเป็นมากเท่า ๆ กับทักษะการพูด นอกจากนี้ Gimenez (2000) ได้ศึกษางานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผ่านจดหมายธุรกิจ อิเล็กทรอนิกส์พบว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อการสื่อสารธุรกิจด้วยการเขียน โดยได้แสดงให้เห็นว่าภาษาที่ใช้ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความยืดหยุ่นมากกว่าภาษาที่ใช้ในจดหมายธุรกิจ และล่าสุด เมื่อ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ทำให้ธุรกิจจำนวนมากได้ใช้สื่อเหล่านี้ในการสื่อสารและโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจของตนด้วย ดังนั้น การสื่อสารธุรกิจจึงกลายเป็นจุดสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านธุรกิจโรงแรม การพัฒนาทักษะภาษาด้านการสื่อสารธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของโรงแรมในยุคใหม่สรุปได้ว่า ทักษะภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของภาษา

การเรียนรู้ภาษาสิ่งสำคัญที่สุดคือ ความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามจุดมุ่งหมายและใช้ได้อย่างถูกต้องกับบุคคล เวลา และสถานที่ ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้เรื่องรูปแบบของภาษา ไวยากรณ์รวมถึงลักษณะท่าทางเพื่อใช้แสดงความหมายหรือจุดประสงค์ที่ต้องการ หรือเรียกอีกอย่างว่า การใช้ภาษาเพื่อแสดงหน้าที่ทางภาษา (Savignon, 1983) อาจกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เราต้องการสื่อให้ผู้ฟัง ได้รับรู้และเข้าใจหรือตอบสนอง โดยใช้ภาษาเป็นสื่อล้วนมีจุดประสงค์ทั้งสิ้น การพูดหรือการเขียนอะไรเราจะมีจุดประสงค์อยู่ในใจ เช่น การพูดเพื่อให้ผู้อื่นได้รับรู้ความคิดของเรา หรือเพื่อขอร้อง หรือขอคำแนะนำ การเขียนเพื่อบรรยายสิ่งต่าง ๆ หรือการเขียนเพื่อแสดงความ

คิดเห็น จุดประสงค์เหล่านี้เป็นหน้าที่ทางภาษา (Language functions) หรือกล่าวโดยทั่วไปหน้าที่ของภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้พูด

มีนักภาษาศาสตร์หลายคนที่น่าสนใจศึกษาหน้าที่ของภาษาและได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามความเห็นของตน เช่น Halliday (1997 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ นิละคุปต์และสมถวิล ธนะโสภณ, 2529 หน้า 25) ได้กล่าวว่า หน้าที่ทางภาษาหมายถึง หน้าที่หรือ เป้าหมายของคำพูดหนึ่ง ๆ มากกว่ารูปแบบ (Form) ของภาษา กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่คนพูดมากกว่าวิธีการที่คนพูด ผู้พูดสามารถใช้รูปแบบภาษาหนึ่ง ๆ ได้ หลายหน้าที่ เช่น การสอบถาม การให้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงเหตุผล แสดงความพอใจ ไม่พอใจ เสียใจ ดีใจ หรือแม้แต่การพูดเพื่อโน้มน้าวใจผู้อื่น เป็นต้น การเข้าใจว่าภาษาทำหน้าที่ใดนั้นดูได้จากบริบทของสถานการณ์ (Context of situation) นอกจากนี้ Halliday ยังให้ความเห็นว่าหน้าที่ทางสังคมของภาษาขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายของแต่ละคน และการที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกับภาษาต้องดูบริบทของสังคมก่อน พฤติกรรมนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทที่มีลักษณะการใช้ภาษาในสังคมที่มีขอบเขตความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Social patterns) หรืออีกนัยหนึ่งมีบทบาททางสังคมต่าง ๆ เช่น พ่อกับลูก เพื่อนกับเพื่อน ครูกับนักเรียน นายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น

2. สถานที่หรือเหตุการณ์ที่เกิดการใช้ภาษา (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้พูดออกมาเป็นใจความ หรือเป็นภาษาที่มีลักษณะเฉพาะในสังคม เช่น การสนทนา การรายงาน การทำงาน การอภิปราย เป็นต้น

ดังนั้น ในการใช้ภาษาติดต่อสื่อสาร ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องดูว่าผู้พูดพูดอะไรในบริบทมากกว่าดูที่รูปแบบของภาษาหรือตัวภาษา นอกจากนี้ Wilkins (1976) ได้กล่าวถึงหน้าที่ทางภาษาว่าเป็นการแสดงความหมายผ่านข้อความที่กล่าวถึงในเฉพาะบริบทนั้น ๆ ซึ่งนอกจากจะเป็นการถ่ายทอดข้อมูลแล้ว ยังมีความเกี่ยวข้องกับข้อความอื่นๆ ของผู้พูดคนเดียวกัน และเป็นการแสดงปฏิสัมพันธ์กับคู่สนทนาด้วย ในบางครั้งข้อความนั้นก็ไม่ได้มีความหมายตามไวยากรณ์ จุดมุ่งหมายของผู้พูดที่ต้องการสื่อให้ทราบ จึงมีความสำคัญมากเท่า ๆ กับข้อความที่เขากำลังพูด

Van Ek (1982 อ้างถึงใน สายชล ดีประสิทธิ์, 2547) ได้กล่าวถึงหน้าที่ทางภาษาไว้ว่า ระดับความสามารถทางภาษาต่างประเทศของผู้เรียนควรจะมีเป็นลำดับแรกซึ่งเป็นลำดับน้อยที่สุดของความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร และถ้าผู้ใดมีความสามารถต่ำกว่านี้ถือว่าไม่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ ซึ่ง Van Ek ได้นำหัวเรื่องและหน้าที่ทางภาษาของ Wilkins มาเสนอแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มหน้าที่ทางภาษาที่มีวัตถุประสงค์ของการให้และแสวงหาข้อมูลที่เป็นความจริง (Imparting and seeking factual information)
 - 1.1 การแสดงตัว (Identifying)
 - 1.2 การรายงาน รวมทั้ง การบรรยายและการเล่าเรื่อง (Reporting describing and narrating)
 - 1.3 การให้ข้อเท็จจริง (Correcting)
 - 1.4 การสอบถาม (Asking)
 - 1.5 การให้ความคิดเห็น (Giving opinion)
2. กลุ่มหน้าที่ทางภาษาที่เป็นการแสดงออกและการแสวงหาทัศนคติเชิงเหตุผล (Expressing and finding out logic attitudes)
 - 2.1 การแสดงออกในการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย (Expressing agreement and disagreement)
 - 2.2 การสอบถามเกี่ยวกับการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย (Inquiring about agreement and disagreement)
 - 2.3 การปฏิเสธบางสิ่งบางอย่าง (Denying something)
 - 2.4 การยอมรับในข้อเสนอ หรือการตอบรับคำเชิญ (Accepting an offering or inviting)
 - 2.5 การปฏิเสธในข้อเสนอ หรือการปฏิเสธคำเชิญ (Declining an offering or inviting)
 - 2.6 การสอบถามว่าการเสนอหรือการเชิญนั้นได้รับการตอบรับหรือตอบปฏิเสธ (Inquiring whether an offer or invitation is accepted or declined)
 - 2.7 การอาสาทำบางสิ่งบางอย่าง (Offering to do something)
 - 2.8 การกล่าวว่าใครบางคนจำหรือได้ลืมบางสิ่ง / บางคนหรือไม่ (Stating whether one remember or has forgotten something or someone)
 - 2.9 การสอบถามว่าใครบางคนจำหรือได้ลืมบางสิ่ง / บางคนหรือไม่ (Inquiring whether someone remembers or has forgotten something or someone)
 - 2.10 การแสดงออกว่าบางสิ่งบางอย่างได้รับการพิจารณาว่าเป็นไปได้หรือเป็นไปได้ไม่ได้ (Expressing whether something is considered possible or impossible)
 - 2.11 การสอบถามว่าบางสิ่งบางอย่างได้รับการพิจารณาว่าเป็นไปได้หรือเป็นไปได้ไม่ได้ (Inquiring whether something is considered possible or impossible)

- 2.12 การแสดงออกในด้านความสามารถและไม่สามารถต่างๆ (Expressing capability and incapability)
- 2.13 การสอบถามเกี่ยวกับความสามารถและไม่สามารถต่างๆ (Inquiring about capability and incapability)
- 2.14 การแสดงออกว่าบางสิ่งบางอย่างได้รับการพิจารณาว่าเป็นการสรุปอย่างมีเหตุผลหรือไม่ (Expressing whether something is considered a logical conclusion)
- 2.15 การสอบถามว่าบางสิ่งบางอย่างได้รับการพิจารณาว่าเป็นการสรุปอย่างมีเหตุผลหรือไม่ (Inquiring whether something is considered a logical conclusion)
- 2.16 การแสดงออกว่าใครบางคนหรือบางสิ่งบางอย่างมีความมั่นคงแน่นอนอย่างไร (Expressing how certain / uncertain one is of something)
- 2.17 การสอบถามว่าบางสิ่งบางอย่างมีความมั่นคงแน่นอนอย่างไร (Inquiring how certain / uncertain one is of something)
- 2.18 การแสดงออกว่าใครบางคนจำเป็นต้องทำอะไรบางอย่างหรือไม่จำเป็นต้องทำอะไรบางอย่าง (Expressing one is / not obliged to do something)
- 2.19 การสอบถามว่าใครบางคนจำเป็นต้องทำอะไรบางอย่างหรือไม่จำเป็นต้องทำอะไรบางอย่าง (Inquiring whether someone is obliged to do something)
- 2.20 การแสดงออกว่าผู้อื่นจำเป็นต้องทำอะไรบางอย่างหรือไม่จำเป็นต้องทำอะไรบางอย่าง (Expressing other are not obliged to do something)
- 2.21 การสอบถามว่าผู้อื่นจำเป็นต้องทำอะไรบางอย่างหรือไม่จำเป็นต้องทำอะไรบางอย่าง (Inquiring whether other are obliged to do something)
- 2.22 การให้และการขออนุญาตทำบางสิ่งบางอย่าง (Giving and seeking permission to do something)
- 2.23 การสอบถามว่าผู้อื่นได้รับอนุญาตให้ทำบางสิ่งบางอย่างหรือไม่ (Inquiring whether other have permission to do something)
3. กลุ่มหน้าที่ทางภาษาเพื่อสื่อสารทัศนคติทางอารมณ์ (Expressing emotional attitudes)
- 3.1 การแสดงออกถึงความพอใจ / เติ้มใจ การชอบพอ (Expressing pleasure, liking)
- 3.2 การแสดงออกถึงความไม่พอใจ / ไม่เต็มใจ ไม่ชอบพอ (Expressing displeasure, dislike)

- 3.3 การสอบถามเกี่ยวกับความพอใจ / เต็มใจ ชอบพอ และ ความไม่พอใจ / ไม่เต็มใจ
ไม่ชอบพอ (Inquiring about pleasure, displeasure, dislike)
- 3.4 การแสดงความประหลาดใจ (Expressing surprise)
- 3.5 การแสดงความหวัง (Expressing hope)
- 3.6 การแสดงความพอใจ(Expressing satisfaction)
- 3.7 การแสดงความไม่พอใจ (Expressing dissatisfaction)
- 3.8 การสอบถามเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจ (Inquiring about satisfaction and dissatisfaction)
- 3.9 การแสดงความผิดหวัง (Expressing disappointment)
- 3.10 การแสดงความกลัวและวิตกกังวล (Expressing fear or worry)
- 3.11 การสอบถามเกี่ยวกับความกลัวและวิตกกังวล(inquiring about fear worry)
- 3.12 การแสดงว่าชอบสิ่งหนึ่งมากกว่าสิ่งหนึ่ง (Expressing preference)
- 3.13 การสอบถามเกี่ยวกับการชอบสิ่งหนึ่งมากกว่าสิ่งหนึ่ง (Inquiring about preference)
- 3.14 การแสดงความกตัญญู (Expressing gratitude)
- 3.15 การแสดงความเห็นใจ (Expressing sympathy)
- 3.16 การแสดงความตั้งใจ (Expressing intention)
- 3.17 การสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจ (Inquiring about intention)
- 3.18 การแสดงความต้องการและปรารถนา(Expressing want and desire)
4. กลุ่มหน้าที่ทางภาษาเกี่ยวกับแสดงออกของทัศนคติด้านศีลธรรม (Expressing moral attitude)
- 4.1 การขอโทษ (Apologizing)
- 4.2 การให้อภัย (Granting forgiveness)
- 4.3 การเห็นชอบอนุมัติ (Expressing Approval)
- 4.4 การไม่เห็นชอบอนุมัติ (Expressing disapproval)
- 4.5 การสอบถามเกี่ยวกับการเห็นชอบอนุมัติ /ไม่เห็นชอบไม่อนุมัติ (Inquiring about approval or disapproval)
- 4.6 การแสดงความประทับใจ (Expressing appreciation)
- 4.7 การแสดงความเสียใจ (Expressing regret)
- 4.8 การแสดงความไม่ยินดีในร้าย (Expressing indifference)

5. กลุ่มหน้าที่ทางภาษาเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น (Suasion)

5.1 การแนะนำการกระทำบางอย่าง (Suggesting a course of action)

5.2 การขอร้องให้ผู้อื่นทำอะไร (Requesting others to do something)

5.3 เชิญให้ผู้อื่นทำอะไร (Inviting others to do something)

5.4 การแนะนำให้ผู้อื่นทำอะไรบางอย่าง (Advising others to do something)

5.5 การเตือนให้ผู้อื่นกระทำหรือละเว้นการกระทำบางอย่าง (Warning others to take care or to refrain from doing something)

5.6 การสั่งหรือชี้แนะให้ผู้อื่นทำอะไรบางอย่าง (Directing others to do something)

5.7 การชักจูงให้ผู้อื่นทำบางสิ่งบางอย่าง (Convincing others to do something)

6. กลุ่มหน้าที่ทางภาษาด้านสังคม (Socialising)

6.1 การต้อนรับผู้อื่น (Greeting people)

6.2 เมื่อพบปะผู้คน (When meeting people)

6.3 เมื่อแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน (When introducing people)

6.4 เมื่อขอลาหยุดงาน (When taking leave)

6.5 การเรียกร้องความสนใจ (To attract attention)

6.6 การดื่มคำอวยพร (To propose a toast)

6.7 เมื่อเริ่มต้นมื้ออาหาร (When beginning a meal)

Dobson (1979 อ้างถึงใน กฤตพร บุญการินทร์, 2550) ยังได้เสนอหัวข้อหน้าที่การใช้ภาษาพร้อมทั้งยกตัวอย่างบทสื่อความโดยรวบรวมเฉพาะหัวข้อที่จำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การสอบถามและการให้ข้อมูล (Requesting and giving information) เน้นการใช้ภาษาเพื่อสอบถาม เพื่อตอบ เพื่อขอร้องเพื่อประกาศ เพื่อรายงาน เพื่อชี้เฉพาะ เพื่อซักถาม เพื่อบรรยาย เป็นต้น

2. การแสดงขบวนการคิด (Expressing thought process) เน้นการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเข้าใจ เพื่อพิจารณา เพื่อคาดว่า เพื่อเดา เพื่อจินตนาการ เพื่อตัดสินใจ เพื่อแสดงเหตุผล เพื่อเปรียบเทียบ เป็นต้น

3. การแสดงความคิดเห็น (Expressing opinions) เน้นการใช้ภาษาเพื่อยืนยัน เพื่อเน้น เพื่อตกลง เพื่อยอมรับ เพื่อคัดค้าน เพื่อปฏิเสธ เพื่อเสนอแนะ เป็นต้น

4. การตัดสินใจ (Making judgments) เน้นการใช้ภาษาเพื่อตัดสินใจ เพื่อขออภัย เพื่อยกโทษ เพื่อสรรเสริญ เพื่อกล่าวชม เพื่อตำหนิ เป็นต้น

5. การใช้ภาษาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล (Modifying people's behavior) เน้นการใช้ภาษาเพื่อแนะนำ เพื่อเชิญ เพื่อขอ เพื่อบังคับ เพื่อห้าม เพื่อสอน เพื่อตักเตือน

6. การแสดงความรู้สึกของบุคคล (Expressing personal) ตัวอย่างเช่น ความรัก ความประหลาดใจ ความเจ็บปวด ความกลัว ความกังวล ความอิจฉา ความหวัง เป็นต้น

7. การปฏิสัมพันธ์ในสังคม (Interacting socially) ตัวอย่างเช่น การทักทาย การกล่าวลา การประชด การโอ้อวด การกล่าวเท็จ การแสดงความนับถือ การแสดงความสุภาพ การหยอกล้อ เป็นต้น

Blundell, Higgins, and Middlemiss (1982) ได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาออกเป็น 4 หน่วย ได้แก่

1. หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main function) หมายถึงหน้าที่ทางภาษาพื้นฐานที่ใช้โดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ทักษะคิด และการกระทำ ซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อกันกล่าวคือ ก่อนที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใด เขาจะต้องได้รับข้อมูลของสิ่งนั้นมาก่อนแล้วจึงแสดงทัศนคติต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการกระทำ (Action) ที่จะออกมาในรูปแบบใด เช่น การเตือน (Reminding) การแนะนำให้บุคคลทำบางสิ่งบางอย่าง (Advising someone to do something) เป็นต้น

2. รูปแบบทางสังคม (Social formulas) หมายถึงหน้าที่ทางภาษาที่นำมาใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ว่าควรจะพูดอย่างไรจึงจะเหมาะสม เพื่อดำรงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทางสังคมเอาไว้เช่นการแนะนำตัวเอง (Introducing) การกล่าวขอบคุณ (Thanking) เป็นต้น

3. การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making communication work) หมายถึงหน้าที่ทางภาษาที่ใช้เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนต่อเนื่องกัน และบรรลุผลตามที่คู่สนทนาตั้งใจไว้ เช่น คำว่า จริงหรือ! (Really!) อืม (Mmm) หรือการขอให้ผู้สนทนาพูดซ้ำ (Asking someone to say something again) เป็นต้น

4. การหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding out about language) หมายถึงหน้าที่ทางภาษาในการสื่อสารที่ใช้เพื่อจุดประสงค์ในการเรียนรู้ภาษา สร้างขึ้นสำหรับผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาตามเกี่ยวกับการใช้ภาษา เช่น การหาความหมาย (Finding about meaning) การค้นหาตัวสะกด (Finding out about spelling) เป็นต้น

Bachman (1990) ได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. หน้าที่ของภาษาด้านรูปแบบความคิด (Ideational function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม การชักชวนให้ทำสิ่งต่างๆ การควบคุมการกระทำของผู้อื่น และการรักษา การสร้าง การเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. หน้าที่ของภาษาด้านการส่งเสริมให้เรียนรู้ด้วยตัวเอง (Heuristic function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาในการแสวงหาความรู้ การแก้ปัญหา การจำลองมีสติ เป็นต้น

3. หน้าที่ของภาษาด้านจินตนาการ (Imaginative function) หมายถึงหน้าที่ของภาษาในการแสดงอารมณ์ต่าง ๆ สุนทรียภาพ เช่น การเล่าเรื่องซ้ำกัน การใช้อุปมาอุปมัย เป็นต้น

Finocchiaro (1983) ได้แบ่งประเภทของหน้าที่ทางภาษาออกเป็น 5 หัวข้อได้แก่

1. Personal การแสดงถึงความคิดความรู้สึกของบุคคล ได้แก่ ความรัก ความสนุกสนาน ความยินดี ความสุข ความประหลาดใจ ความทุกข์ทรมาน ความเจ็บปวด ความโกรธ ความกลัว ความตื่นเต้น ความเศร้า ความไม่สมหวัง ความรำคาญ ความรู้สึกทางสังคม ความคิด และศีลธรรม ความรู้สึกหิว กระจาย เมื่อยล้า ง่วงนอน หนาว หรืออบอุ่น

2. Interpersonal การสร้างความสัมพันธ์ด้านการงานและความต้องการทางสังคม ได้แก่

การทักทายและการกล่าวลา (Greetings and leave takings)

การแนะนำบุคคลต่อผู้อื่น (Introducing people to others)

การแนะนำตัวเองต่อผู้อื่น (Identifying oneself to others)

การแสดงความยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น (Expressing joy at another's success)

การแสดงความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น (Expressing concern for other people's

welfare)

การเชิญและการตอบรับคำเชิญ (Extending and accepting invitations)

การปฏิเสธคำเชิญอย่างสุภาพหรือการเสนอทางเลือกอื่น (Refusing invitations

politely or making alternative arrangements)

การนัดประชุม (Making appointments for meetings)

การปฏิเสธการนัดหมายอย่างสุภาพ และการนัดวันเวลาใหม่ที่สะดวก (Breaking

appointments politely and arranging another mutually convenient time)

การขอโทษ (Apologizing)

การให้เหตุผลและการยอมรับเหตุผลที่ไม่สามารถมาประชุมได้ (Excusing oneself

and accepting excuses for not meeting commitments)

การแสดงการเห็นด้วย หรือการไม่เห็นด้วย (Indicating agreement or disagreement)

การขัดจังหวะผู้พูดอย่างสุภาพ (Interrupting another speaker polite)

การเปลี่ยนเรื่องที่น่าอาย (Changing an embarrassing subject)

การต้อนรับแขกและการไปเยี่ยมผู้อื่น (Receiving visitors and paying visits to others)

การเสนออาหารหรือเครื่องดื่ม และการตอบรับหรือการปฏิเสธอย่างสุภาพ (Offering food or drinks and accepting or declining politely)

การแสดงความรักปรารถนาดี ความหวัง ความต้องการ ปัญหา (Sharing wishes, hopes, desires, problems)

การสัญญา และการทำตามสัญญา (Making promises and committing oneself to some action)

การชมบุคคล (Complimenting someone)

การให้เหตุผล (Making excuses)

การแสดงความรักขอบคุณ และการตอบรับคำขอบคุณ (Expressing and acknowledging gratitude)

3. Directive ความพยายามโน้มน้าวใจ ในการกระทำของบุคคลอื่น ได้แก่

การรับหรือการปฏิเสธคำสั่ง (Accepting or refusing direction)

การเสนอแนะ (Making suggestions)

การขอร้อง (Making requests)

การปฏิเสธการรับคำแนะนำหรือคำขอร้อง แต่เสนอทางเลือกอื่น (Refusing to accept a suggestion or a request but offering an alternative)

การชักชวนให้เปลี่ยนความคิดเห็น (Persuading someone to change his point of view)

การขออนุญาต และการอนุญาต (Requesting and granting permission)

การขอความช่วยเหลือ และการตอบรับการขอความช่วยเหลือ (Asking for help and responding to a plea for help)

การห้ามบุคคลทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Forbidding someone to do something)

การสั่งให้ทำ (Issuing a command)

การให้คำแนะนำ และการทำตามคำแนะนำ (Giving and responding to instructions)

การเตือนบุคคล (Warning someone)

การพูดให้ท้อแท้ (Discouraging someone)

การให้แนวทาง และกำหนดเส้นตายในการทำงานให้สำเร็จ (Establishing guidelines and deadlines for the completion of actions)

การขอคำแนะนำ หรือวิธีปฏิบัติงาน (Asking for directions or instructions)

4. Referential การพูดหรือการรายงานเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ การกระทำ เหตุการณ์ หรือบุคคลในสภาพแวดล้อม ในอดีตหรือในอนาคต ได้แก่

การระบุสิ่งของหรือบุคคล ในห้องเรียน โรงเรียน บ้าน ชุมชน (Identifying items or people in the classroom, the school, the home, the community)

การขอให้บรรยายลักษณะของคนหรือสิ่งของ (Asking for a description of someone or something)

การให้ความหมายของสิ่งของหรือภาษา หรือการขอคำจำกัดความ (Defining something or a language item or asking for a definition)

การถอดความ การสรุป หรือการแปลความ จากภาษาที่ 1 ไปยัง ภาษาที่ 2 หรือกลับกัน (Paraphrasing, summarizing, or translating (L1 to L2 or vice versa))

การอธิบาย หรือการขอคำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการทำงานของบางสิ่งบางอย่าง (Explaining or asking for explanations of how something works)

การเปรียบเทียบความเหมือนหรือความต่างของสิ่งต่างๆ (Comparing or contrasting things)

การอภิปรายถึงความเป็นไปได้ ความน่าจะเป็น หรือความสามารถในการทำบางสิ่ง (Discussing possibilities, probabilities, or capabilities of doing something)

การขอหรือการรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำ (Requesting or reporting facts about events or actions)

การประเมินผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ (Evaluating the results of an action or event)

5. Imaginative การพูดเกี่ยวกับเรื่องความคิดสร้างสรรค์ และศิลปะ ได้แก่

การพูดเรื่อง บทกวี เรื่องราวต่างๆ ดนตรี บทละคร ภาพเขียน ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ และอื่น ๆ (Discussing a poem, a story, a piece of music, a play, a painting, a film, a TV program, etc)

การขยายความคิดเห็นที่ผู้อื่นเสนอแนะ หรือจากวรรณกรรม หรือเรื่องที่อ่าน (Expanding ideas suggested by other or by a piece of literature or reading material)

การสร้างสรรคบทกวี เรื่องราว บทละคร (Creating rhymes, poetry, stories or plays)

การรวบรวมบทสนทนา หรือเนื้อเรื่องที่คล้ายกันอย่างสร้างสรรค์ (Recombining familiar dialogs or passages creatively)

การเสนอแนะการเริ่มต้นหรือตอนจบของการสนทนา หรือเรื่องราวต่าง ๆ

(Suggesting original beginnings or endings to dialogs or stories)

การแก้ไขปัญหา หรือ เรื่องลึกลับ (Solving problems or mysteries)

สรุปได้ว่าหน้าที่ทางภาษาเป็นจุดประสงค์ในการพูดเพื่อสื่อความหมายของผู้พูดมากกว่ารูปแบบของภาษา ผู้พูดจะต้องเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการและสัมพันธ์กับบุคคลและสถานการณ์ในขณะนั้น

หน้าที่ทางภาษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมจัดเป็นธุรกิจการบริการประเภทหนึ่ง ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality industry) ที่มีรายได้หลักจากการขายห้องพักและบริการ สิ่งสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้คือการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงานโรงแรมที่สามารถสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ รวมถึงสร้างความประทับใจสูงสุดจากการบริการนั้น โดยผ่านการสื่อสารของพนักงานเป็นหลัก

จิตตินันต์ เตชะคุปต์ (2530) ได้กล่าวว่าการบริการในส่วนที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจะเรียกว่า งานบริการส่วนหน้า (Front office service) และส่วนที่อยู่เบื้องหลังช่วยสนับสนุนให้การติดต่อกับลูกค้าทั่วไปราบรื่น เรียกว่า งานบริการส่วนหลัง (Back office service) ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front office) เป็นบุคคลแรกที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้าและให้บริการอื่น ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจตั้งแต่เริ่มเข้ามาถึงโรงแรม เข้าพักในโรงแรมจนถึงการออกจากโรงแรม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงเปรียบเหมือนศูนย์กลาง (Nerve center) ของโรงแรม (Walker, 2002) ที่มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับแผนกอื่นๆ ไม่เพียงแต่เฉพาะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Face to face) เท่านั้นแต่รวมถึงการประสานงานผ่านทางเอกสาร โทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ โรงแรมที่มีขนาดใหญ่ที่ยากต่อการสื่อสารแบบเผชิญหน้าจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้นักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจึงจะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ

Blue and Harun (2003) กล่าวถึงกระบวนการให้บริการและภาษาที่ใช้บริการนี้เป็นวงจรการให้บริการลูกค้า (Guest cycle) ซึ่งมีขั้นตอนกิจกรรมและภาษาที่ใช้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วงจรการให้บริการลูกค้า

ขั้นตอน	กิจกรรม	ภาษาที่ใช้
1. การเข้าพักในโรงแรม	พนักงานต้อนรับต้อนรับลูกค้า เข้าที่พักลงทะเบียนเข้าที่พัก	การต้อนรับ การโต้ตอบ ซักถามอย่างเป็นทางการ
2. การสร้างความคุ้นเคย	พนักงานต้อนรับแนะนำลูกค้า เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ อาหาร เวลาออกจากที่พัก	การสนทนาอย่างเป็นทางการ ตามโครงสร้างประโยค
3. การสนทนาทั่วไป	พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ให้บริการ ลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักการ ให้บริการของโรงแรม	ภาษาที่ใช้เป็นแบบทางการและ ไม่เป็นทางการ
4. การออกจากโรงแรม	พนักงานเก็บเงินค่าที่พักกล่าว ลาลูกค้า	ภาษาที่ใช้เป็นแบบทางการและ ไม่เป็นทางการตามโครงสร้าง

จากกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอน จะเห็นได้ว่า รูปแบบภาษาที่ใช้มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น การเข้าพักของลูกค้า จะใช้ภาษาที่เกี่ยวกับการทักทาย การออกจากโรงแรม จะใช้ภาษาในการกล่าวลา และในระหว่างขั้นตอนทั้งสองจะเป็นการสนทนาแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมการสื่อสารในโรงแรมทั้งหมด

ด้านภาษาเขียนของการให้บริการ Harun ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Prescriptive เช่น คู่มือ คำแนะนำสำหรับพนักงาน โรงแรม
2. Descriptive เช่น งานเขียนบรรยายประวัติโรงแรม แนะนำสถานที่ เอกสารของ
โรงแรม
3. Analytical เช่น การวิเคราะห์โครงสร้างพฤติกรรมองค์กร การวิเคราะห์ความต้องการ
ทักษะภาษาของพนักงาน

นอกจากงานเขียนทั้ง 3 ประเภท แล้ว ยังมีวิธีการต้อนรับลูกค้าวิธีอื่นอีก เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การสบตา การแสดงออกที่สุภาพซึ่งเป็นการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและแสดงถึงทักษะทางภาษาของพนักงานต้อนรับของโรงแรม

Blue and Harun (2003) สรุป พนักงานต้อนรับควรมีทักษะทางภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าไว้ดังนี้

1. ทักษะการนำเสนอ
2. ทักษะการสอบถามและการให้ข้อมูลที่จำเป็น
3. ทักษะการตอบคำถาม คำขอร้อง
4. ทักษะการใช้ภาษาท่าทาง
5. ทักษะการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า

นอกจากนี้ลักษณะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการมีความแตกต่างไปจากภาษาอังกฤษสาขาอื่นๆ เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน พนักงานต้อนรับในโรงแรมจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ มีทักษะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีทักษะทางภาษาทั้ง 4 ด้านอย่างดีเยี่ยม สอดคล้องกับ Bardi (2007) ที่กล่าวว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องได้รับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารตามหน้าที่ทางภาษาอย่างเหมาะสมตามนโยบายของโรงแรมเพื่อการบริการที่ดีและทำให้ลูกค้ากลับมาพักที่โรงแรมอีกครั้ง

Andrews (2013) กล่าวถึงพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ทักทาย ต้อนรับแขก ขายห้องพัก ลงทะเบียน จ่ายห้อง จ่ายกุญแจ ตอบข้อซักถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม จัดการเรื่องข้อร้องเรียนของแขก รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ประสานงานกับแผนกอื่น เช่นแผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้า

Kasawana (2005) ได้อธิบายหน้าที่ (Functions) ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและกิจกรรมในการให้บริการลูกค้าสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

Functions	Activities
Guest calls	Offer help
Guest rooms sales	Request for information/reservation/confirmation
Guest check- in	Perform the registration
Guest services	Handle guest problems and complaints
Guest accounts	Prepare guest bill

จากหน้าที่ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้าตั้งแต่เริ่มเข้ามาติดต่อทำการจองที่พัก ดูแลลูกค้าในระหว่างการพักจนถึงการออกจากโรงแรม หน้าที่ทางภาษาที่ใช้สำหรับพนักงานต้อนรับได้แก่ การทักทาย (Greeting) การแนะนำ (Introduction) การเสนอความช่วยเหลือ (Offering help) การขอข้อมูล (Asking for information) การให้ข้อมูล (Giving information) การกล่าวขอบคุณ (Thanking) การกล่าวลา (Leave taking) ตัวอย่างเช่น

การทักทาย (Greeting)

Good morning

Good afternoon

Good evening

การแนะนำ (Introduction)

My name is(name).....

I am(name).....

การเสนอความช่วยเหลือ (Offering help)

Can I help you ?

What can I do for you?

I'll see to it immediately

I'll send someone up right way.

การขอข้อมูล (Asking for information)

May I have your name ?

Where are you from ?

Could you please show me your passport?

การให้ข้อมูล (Giving information)

We have a double room available.

It's 2,500 baht per night including breakfast.

It opens at

It closes at

It's on floor. Turn left/right.

It's next to

You can get there by train/bus/taxi.

การกล่าวขอบคุณ (Thanking)

Thank you.

That's very kind of you.

You're welcome.

การกล่าวลา (Leave taking)

Good Bye. Have a nice day /trip.

ภาษาที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้มีความแตกต่างไปจากภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ลักษณะของงานที่ต่างกันจึงต้องใช้ลักษณะภาษาที่ต่างกันออกไปตามสถานการณ์หรือกลุ่มบุคคล (Richterich, 1983) ภาษาที่ใช้ในการสนทนาในโรงแรมจะเป็นภาษาที่สุภาพและเป็นทางการ (Hospitality language) มากกว่าภาษาสนทนาทั่วไปตัวอย่างเช่น พนักงานต้อนรับใช้คำทักทายว่า Good morning แทนคำว่า Hi หรือประโยคที่สอบถามข้อมูลว่า May I have your name ? แทนประโยค What is your name ? ดังนั้นพนักงานต้อนรับจึงต้องเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องตามหน้าที่ ภาษาและเหมาะสมกับสถานการณ์และลูกค้า ซึ่งสุมิตรา อังวัฒนกุล (2540) ได้สรุปความหมายของการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับ Savignon (1983) ไว้ว่าเป็นการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมทั้งด้านความหมายและรูปแบบของภาษา ได้แก่การใช้ภาษาโดยเน้นหน้าที่ทางภาษาในการสื่อความหมาย (Communicative function) ให้สุภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้ภาษานั้น เช่นพนักงานบริการจะไม่ใช้หน้าที่ทางภาษาที่เป็นประเภทออกคำสั่งกับลูกค้าแต่จะใช้ภาษาประเภทเชิญชวนแทนส่วนความเหมาะสมของรูปแบบภาษา ได้แก่การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคมของผู้ร่วมสนทนาในขณะนั้น เช่นพนักงานบริการจะไม่ใช้โครงสร้างทางภาษาที่ตีสนิทเป็นกันเองกับลูกค้าซึ่งถือว่ามีสถานภาพที่สูงกว่า ดังนั้นการพูดภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะจะช่วยให้คนเราสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อวิเคราะห์หน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอาจจัดแบ่งให้เข้ากับหน้าที่ทางภาษาตามวัตถุประสงค์การใช้ภาษาสรุปได้ดังนี้

1. Informative function ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวก การรายงานการปฏิบัติหน้าที่
 2. Emotive function ได้แก่ การแสดงความรู้สึก อารมณ์ การจัดการข้อร้องเรียน
 3. Directive function ได้แก่ การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ การขอข้อมูล
 4. Interactive function ได้แก่ การต้อนรับ การทักทายลูกค้า การประสานงานกับแผนกอื่น
- สรุปได้ว่า หน้าที่ทางภาษาที่ใช้สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารวมถึงทักษะภาษาที่แสดงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

หน้าที่ทางภาษาที่สำคัญ ได้แก่ การทักทาย การให้ข้อมูล การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจำเป็นต้องสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยของสรินธร พงษ์จำปา (2554) ได้สรุปหน้าที่ทางภาษา (Language functions) ที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำเป็นต้องใช้ดังนี้

1. ทักษะการฟังประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาดังต่อไปนี้
 - การฟังอธิบาย (Explanation)
 - การฟังข้อมูลข่าวสาร (Information)
 - การฟังคำถามของลูกค้า (Question)
 - การฟังคำสั่งของหัวหน้า (Command)
2. ทักษะการพูดประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาดังต่อไปนี้
 - การพูดอธิบาย (Giving explanation)
 - การพูดให้ข้อมูล (Giving information)
 - การสอบถามรายละเอียด (Asking for details)
 - การเจรจาต่อรอง (Negotiating)
 - การพูดให้คำแนะนำ (Giving advice)
 - การพูดแนะนำสินค้า/ การบริการ (Introducing product / service)
3. ทักษะการอ่านประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาดังต่อไปนี้
 - การอ่านเอกสารการท่องเที่ยว (Travel documents)
 - การอ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์ (Magazines/newspaper)
 - การอ่านจดหมาย/อีเมลล์ (Correspondence/E-mail)
 - การอ่านข้อมูลทั่วไป (General information)
4. ทักษะการเขียนประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาดังต่อไปนี้
 - การเขียนบันทึก (Memorandum)
 - การเขียนจดหมายธุรกิจ/อีเมลล์ (Business letter/E-mail)
 - การเขียนรายงาน (Report)
 - การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ (News release)

สำหรับการสร้างแบบสอบถามทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดหน้าที่ทางภาษาของ Finocchiaro (1983) เป็นหลักและหน้าที่ทางภาษาที่

พบจากงานวิจัยของ สรินทร พงษ์จำปา (2554) และหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและของ Kasawana นำมาเป็นกรอบของหน้าที่ทางภาษาหลักและหน้าที่ทางภาษาย่อยในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ดังนี้

หน้าที่ทางภาษาของ Finocchiaro (1983) ที่ใช้เป็นหน้าที่ทางภาษาหลักได้แก่ การขอร้อง (Making requests) การแก้ไขปัญหา (Solving problems) การเสนอแนะ (Making suggestions) การแสดงความยินดี (Expressing joy) การขอโทษ (Apologizing) การแสดงความขอบคุณ (Thanking) การทักทาย (Greeting) การแสดงความห่วงใย (Expressing concern) การอธิบายวิธีการใช้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Explaining how something works) การขออนุญาต (Requesting permission) การปฏิเสธ (Refusing something) การรายงาน (Reporting) และการประเมินผล (Evaluating)

หน้าที่ทางภาษาของ สรินทร พงษ์จำปา ที่ใช้เป็นหน้าที่ทางภาษาหลักได้แก่ การต่อรอง (Negotiating) การแนะนำสินค้า/ การบริการ (Introducing products / services) การให้ข้อมูล (Giving information) หน้าที่ทางภาษาย่อย ได้แก่ การอ่านเอกสารธุรกิจโรงแรม การอ่านจดหมาย/อีเมล การเขียนบันทึก การเขียนจดหมายธุรกิจ/อีเมล การเขียนประชาสัมพันธ์ หน้าที่ทางภาษาของ Kasawana ที่ใช้เป็นหน้าที่ทางภาษาหลักและหน้าที่ทางภาษาย่อย ได้แก่ การเสนอความช่วยเหลือ (Offering help) การขอข้อมูล (Request information) การจอง (Making reservation) การยืนยัน (Making confirmation) การร้องเรียน (Complaining)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กมลวรรณ จรรย์ศรี (2554) ได้ศึกษาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในไชน่าทาวน์ จังหวัดกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 50 คน จากโรงแรมไชน่าทาวน์ จังหวัดกรุงเทพฯ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยพบว่าทักษะด้านการฟังที่พบในระดับมากคือ การฟังการร้องเรียน การฟังความต้องการของลูกค้า ทักษะการพูดที่พบในระดับมากคือ การพูดทักทาย การพูดเสนอความช่วยเหลือ การพูดแนะนำสถานที่ ทักษะการอ่านที่พบมากได้แก่การอ่านเอกสารการเดินทางของลูกค้า การอ่านอีเมล การอ่านจดหมายจดหมายธุรกิจ ส่วนทักษะการเขียนที่พบมากคือ การเขียนอีเมล การเขียนรายงานและการเขียนจดหมายธุรกิจ

สรินทร์ พงษ์จำปา (2554) ได้ศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านและแผนกการขาย จำนวน 200 คน จากโรงแรมระดับ 5 ดาว ในจังหวัดกรุงเทพฯ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่าทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้มากที่สุดคือทักษะการพูดรองลงมาคือทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียน ทักษะด้านการฟังที่พบบ่อยที่สุดคือ การฟังการอธิบาย ทักษะการพูดที่พบบ่อยในระดับมากที่สุดคือการพูดต่อรองราคา ทักษะการอ่านที่พบบ่อยได้แก่การอ่านเอกสาร การอ่านจดหมาย ส่วนทักษะการเขียนที่พบบ่อยคือการเขียนอีเมลล์และการเขียนบันทึก

ศรีจิตรา นงรัตนภรณ์ (2557) ได้ศึกษาความสามารถการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำนวน 43 คน จากโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำนวน 20 แห่ง โดยวิธีการเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าผลสรุปว่ามีทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการระดับมาก

สุกิตา กภาพสินธุ์ และนิสากร จารุมนิ (2558) ได้ศึกษาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 จังหวัด พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 315 คน ผลการวิจัยสรุปว่า การใช้ทักษะทั้ง 4 ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การฟังและการพูด รองลงมา ได้แก่ ทักษะการอ่านและการเขียนทักษะด้านการฟังที่พบบ่อยในระดับมากที่สุดคือ การฟังความต้องการของลูกค้า การฟังการร้องเรียน ทักษะการพูดที่พบบ่อยในระดับมากที่สุดคือการพูดทักทาย การพูดสอบถามความต้องการของลูกค้า การพูดให้ข้อมูล ทักษะการอ่านที่พบบ่อยได้แก่การอ่านเอกสารการเดินทางของลูกค้า การอ่านอีเมลล์ การอ่านจดหมายจดหมายธุรกิจ ส่วนทักษะการเขียนที่พบบ่อยคือการเขียนข้อมูลการจองห้องพัก การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ การเขียนบันทึกข้อความ การเขียนข้อมูลไปสถานที่ต่างๆ การเขียนอีเมลล์ การเขียนรายงานการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Andayani (2013) ได้ศึกษาหน้าที่ทางภาษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบาห์ลี บราสโก บาห์ลี จำนวน 4 คน ด้วยวิธีการสังเกตและบันทึกการใช้ทักษะการพูดในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยแบบสังเกต ผลการศึกษาพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในทักษะการพูดได้แก่ การสอบถามและการให้ข้อมูล (Asking and giving for information) การขออนุญาต

(Asking for permission) การเสนอบางสิ่งบางอย่าง (Offering something) การเสนอแนะ (Making suggestion) การทักทาย (Greeting) การขอบคุณ (Thanking) และการปฏิเสธ (Denying) เป็นทักษะที่สำคัญและใช้ในการติดต่อกับลูกค้า ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเรื่องของหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับใช้ในการปฏิบัติงาน

Hendrasti (2013) ได้ศึกษาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ลาร์ส อัสรี เมืองซาลาทิกา ประเทศอินโดนีเซีย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อกับลูกค้า และในการปฏิบัติงานหน้าที่ทางภาษาที่ต้องใช้ในทักษะการพูด ได้แก่การให้ข้อมูล การทักทาย การสอบถามความต้องการของลูกค้า การยืนยันข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล การยกเลิกรายการ การขอโทษ ทักษะการฟังได้แก่การฟังข้อร้องเรียนของลูกค้า ทักษะการเขียน ได้แก่การเขียนบันทึกปัญหาที่พบมากที่สุดในการสื่อสารกับลูกค้าได้แก่ การไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษา การใช้ภาษาท้องถิ่น ภาษาพูดที่เข้าใจยาก ส่วนข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า คือความต้องการฝึกอบรมด้านภาษา จำนวนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และหลักสูตรที่จัดอบรมควรเป็นระดับที่เข้มข้น เพื่อให้สามารถใช้ภาษาสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Masoumpahan and Tahririan (2013) ได้ศึกษาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โครามาบัด ประเทศอิหร่าน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานต้อนรับของโรงแรม จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารมากที่สุดและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานด้านบริการ ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ ทักษะการฟัง พูด รองลงมาคือทักษะการอ่านและเขียนตามลำดับ ส่วนทักษะการสื่อสารที่สำคัญได้แก่ทักษะการฟัง พูด โทรศัพท์ ทักษะการใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ทักษะการอ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ทักษะการเขียนอีเมล นอกจากนี้พวกเขายังต้องการเรียนรู้ทักษะเกี่ยวกับการจัดการ โรงแรมและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใน โรงแรมเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 220 คน จากโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 32 แห่ง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรมและจากสมาคมโรงแรม (2560) ซึ่งผลการสำรวจพบว่าจำนวน โรงแรมมีดังนี้

1. โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีจำนวน 94 แห่ง
 2. โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในอำเภอเมืองระยองและโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณชายหาดมีจำนวน 18 แห่ง
 3. โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในอำเภอเมืองจันทบุรีและโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณชายหาดมีจำนวน 14 แห่ง
 4. โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในอำเภอเมืองตราดมีจำนวน 2 แห่ง
- รวมโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงทั้งสิ้น 128 แห่ง การคัดเลือกโรงแรมที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ร้อยละของ (สราวุฒิ เอกะกุล, 2543) มากำหนดจำนวน โรงแรมดังนี้

ตารางที่ 3 ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ร้อยละ

จำนวนประชากร	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ
100	25
1,000	10
10,000	5
100,000	1

ดังนั้นจากเกณฑ์ร้อยละที่กำหนดจะได้โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 32 แห่ง ร้อยละ 25 ของโรงแรมทั้งหมด 128 แห่งและทำการคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากรายชื่อโรงแรมจำนวน 32 แห่ง ผลการสุ่มตัวอย่างได้รายชื่อโรงแรมจากจังหวัดชลบุรี จำนวน 20 แห่ง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 แห่ง และจังหวัดสระแก้ว จำนวน 2 แห่ง

ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยการสอบถามทางโทรศัพท์ไปยังโรงแรมเพื่อขอข้อมูลจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละรอบการทำงานและเก็บตัวอย่างตามจำนวนที่พนักงานปฏิบัติงานในรอบนั้น ได้จำนวน 220 คน (รายละเอียดของชื่อโรงแรมและจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ภาคผนวก ก)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาของ Finocchiaro (1983) และผลงานวิจัยของ สรินทรพงษ์จำปา (2554) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบ แบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งประกอบด้วย เพศ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับภาษาอังกฤษในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และความถี่การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานใน 1 สัปดาห์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมตามหน้าที่ทางภาษาลักษณะแบบสอบถาม

เป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) 7 ระดับตามแบบของ Vagias (2006) ซึ่งเป็นการแบ่งปริมาณความถี่ในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่ละเอียดมากขึ้น จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทักษะการฟัง ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความถี่ในการใช้หน้าที่ทางภาษาที่จำเป็นในการฟังด้าน โรงแรม เช่น การฟังการสอบถามข้อมูล การฟังการยืนยัน การฟังการเสนอแนะ การฟังการขอความช่วยเหลือ การฟังการร้องเรียนปัญหา การฟังการมีส่วนร่วมในความต้องการ การฟังการขอร้องให้ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ

2. ด้านทักษะการพูด ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความถี่ในการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าในการพูดด้าน โรงแรมตามการใช้หน้าที่ทางภาษา เช่น การพูดทักทาย การพูดให้ข้อมูล การพูดเสนอแนะ การพูดต่อรอง การพูดปฏิเสธการขอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การพูดแนะนำ การพูดขอร้อง การพูดอธิบายวิธีการใช้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง การพูดแสดงความหวังใจ การพูดขอบคุณ ขอโทษ การพูดแสดงความยินดี การพูดแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน การพูดขออนุญาต การพูดเสนอความช่วยเหลือ

3. ด้านทักษะการอ่าน ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความถี่ในการอ่านข้อความภาษาอังกฤษจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการอ่านด้าน โรงแรมจำนวน 2 วัตถุประสงค์ประกอบด้วย การอ่านเพื่อให้ได้ข้อมูลและการอ่านเพื่อสรุปข้อมูลจากเอกสารประเภทต่างๆ เช่นการอ่านเอกสารต่างๆ ของโรงแรม การอ่านตารางเวลา การอ่านแบบฟอร์ม การอ่านราคา การอ่านใบแจ้งการชำระเงิน การอ่านข่าว ประกาศ คำเตือน การอ่านแผนที่ การอ่านบันทึกข้อความ การอ่านอีเมลล์การจองห้องพัก การอ่านข้อมูลภาษาอังกฤษและสรุปให้ลูกค้า การอ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์

4. ด้านทักษะการเขียน ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความถี่ในการเขียนด้าน โรงแรม ได้แก่ การเขียนข้อมูลการจองห้องพัก การเขียนจองทัวร์ การเขียนแนะนำธุรกิจของ โรงแรมลงในเว็บไซต์ การเขียนประกาศ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ การเขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว การเขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ การเขียนบันทึกข้อความติดต่อระหว่างแผนก การเขียนข้อร้องเรียนของลูกค้าให้หัวหน้างาน การเขียนรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน การเขียนประเมินความพึงพอใจ

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหน้าที่ทางภาษา ของ Finocchiaro (1983) แบบสอบถามของ สรินทร พงษ์จำปา (2554) มาเป็นแนวทางการทำแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไข เครื่องมือให้สมบูรณ์

3. วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.82

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 30 คนจากโรงแรมระดับ 3 – 4 ดาวในจังหวัดชลบุรีจำนวน 5 แห่ง และจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 แห่ง

5. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค ผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

6. วิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ของแบบสอบถาม โดยผู้ประเมินโดยใช้สูตรของ Kuder – Richardson 20 = KR-20 ผลจากการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่ามีความสอดคล้องเท่ากับ 1.0

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 32 แห่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจาก โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตภาคตะวันออก ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยเดินทางไปที่โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตภาคตะวันออกและติดต่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามโดยใช้เวลาตอบประมาณ 1 ชั่วโมง
3. ติดต่อขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลตอนที่ 2 ความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทั้งนี้ได้กำหนดระดับความถี่การใช้ทักษะตามแบบของ Vagias (2006) ดังนี้

7 หมายถึง	ใช้บ่อยมากที่สุด
6 หมายถึง	ใช้บ่อยมาก
5 หมายถึง	ใช้บ่อย
4 หมายถึง	ใช้ปานกลาง
3 หมายถึง	ใช้น้อย
2 หมายถึง	ใช้น้อยมาก
1 หมายถึง	ไม่เคยใช้เลย

การแปลความค่าความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มีความหมายชัดเจนในตัวเองโดยแปลจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ซึ่งมีวิธีที่นิยมใช้กันคือ การใช้ขอบเขตที่แท้จริง (Exact limits) คือ การใช้ค่าที่อยู่ระหว่างขอบเขตทางต่ำ (Lower limit) กับขอบเขตทางสูง (Upper limit) ของจำนวนที่ต่อเนื่อง หรือค่าที่อยู่ตั้งแต่มาตราวัดอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป (Interval ration scale) (วัน เดชพิชัย, 2535)

การแปลความค่าความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษใช้เกณฑ์ ดังนี้

6.51-7.00	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ บ่อยมากที่สุด
5.51-6.50	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ บ่อยมาก
4.51-5.50	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ บ่อย
3.51-4.50	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ ปานกลาง
2.51-3.50	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ น้อย
1.51-2.50	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ น้อยมาก
1.00-1.50	หมายถึง	ใช้ทักษะ ระดับ ไม่เคยใช้เลย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ได้แก่

1. การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร } \bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{X_i}{n}$$

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวม

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร SD} = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 4-5 ดาวในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 32 แห่ง ให้ตอบแบบสอบถามจำนวน 220 ชุด ผลการตอบแบบสอบถามพบว่าได้รับคืนมา จำนวน 200 ชุดคิดเป็นร้อยละ 90.91 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอผลการวิจัยและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมตามหน้าที่ทางภาษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	34.50
หญิง	131	65.50
รวม	200	100

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	28.00
ปริญญาตรี	128	64.00
สูงกว่าปริญญาตรี	16	8.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ปี	95	47.50
4 - 6 ปี	66	33.00
7 - 9 ปี	19	9.50
มากกว่า 9 ปี	20	10.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีประสบการณ์ทำงานจำนวน 1-3 ปี มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ 4-6 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของการใช้ภาษาอังกฤษใน 1 สัปดาห์

ระยะเวลาการใช้ภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
7 วันต่อสัปดาห์(ทุกวัน)	88	44
5-6 วันต่อสัปดาห์	48	24
3-4 วันต่อสัปดาห์	36	18
1-2 วันต่อสัปดาห์	22	11
อื่นๆ	6	3
รวม	200	100

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จำนวน 7 วันต่อสัปดาห์ หรือทุกวัน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาได้แก่ 5-6 วันต่อสัปดาห์จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 1-2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตอนที่ 2 ความถี่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมตามหน้าที่ทางภาษา

ผู้วิจัยได้นำหลักการแบ่งหน้าที่ทางภาษาของ Finocchiaro มาเป็นแนวทางกำหนดหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language functions) ในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน และกำหนดหน้าที่ทางภาษาย่อย (Sub language functions) ซึ่งเป็นรายละเอียดของทักษะภาษาอังกฤษ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม สรุปตามลำดับความถี่ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

ทักษะภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
ทักษะการฟัง	5.81	1.466	ใช้บ่อยมาก
ทักษะการพูด	5.95	1.243	ใช้บ่อยมาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ทักษะภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
ทักษะการอ่าน	5.63	1.316	ใช้บ่อยมาก
ทักษะการเขียน	5.47	1.470	ใช้บ่อย
รวม	5.72	1.374	ใช้บ่อยมาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีระดับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยในระดับใช้บ่อยมาก (\bar{X} =5.72) ทักษะที่ใช้บ่อยมากที่สุดลำดับแรกคือทักษะการพูด (\bar{X} =5.95) รองลงมาคือทักษะการฟัง (\bar{X} =5.81) ทักษะการอ่าน (\bar{X} =5.63) ส่วนทักษะการเขียน อยู่ในระดับ ใช้บ่อย (\bar{X} =5.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยทักษะการฟังตามหน้าที่ทางภาษาหลัก

หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language functions)	\bar{X}	SD	ระดับ ความหมาย
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)			
การมีส่วนร่วมในความต้องการของบุคคล (Sharing desires)	5.72	1.408	ใช้บ่อยมาก
การชี้แนะ (Directive)			
การขอความช่วยเหลือ (Asking for help)	5.82	1.360	ใช้บ่อยมาก
การสอบถามและให้ข้อมูล (Asking and giving information)	5.81	1.301	ใช้บ่อยมาก
การร้องเรียนปัญหา (Complaining)	5.72	1.453	ใช้บ่อยมาก
การขอร้อง (Making request)	5.56	1.476	ใช้บ่อยมาก
การเสนอแนะ (Making suggestions)	5.55	1.483	ใช้บ่อยมาก
รวม	5.70	1.418	ใช้บ่อยมาก

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า หน้าที่ทางภาษาหลักของการฟังที่ใช้มากที่สุดคือการขอความช่วยเหลือ (Asking for help) (\bar{X} =5.82) รองลงมาคือ การสอบถามและให้ข้อมูล (Asking and giving information) (\bar{X} =5.81) การร้องเรียนปัญหา (Complaining) (\bar{X} =5.72) การมีส่วนร่วมในความสัมพันธ์

ต้องการของบุคคล (Sharing desires) (\bar{X} =5.71) การขอร้อง (Making request) (\bar{X} =5.56) และ การเสนอแนะ (Making suggestions) (\bar{X} =5.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยทักษะการพูดตามหน้าที่ทางภาษาหลัก

หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language function)	\bar{X}	SD	ระดับ ความหมาย
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)			
การแสดงความยินดี (Expressing joy)	5.85	1.253	ใช้บ่อยมาก
การขอโทษ (Apologizing)	5.78	1.404	ใช้บ่อยมาก
การแสดงความขอบคุณ (Thanking)	5.76	1.327	ใช้บ่อยมาก
การทักทาย (Greeting)	5.71	1.475	ใช้บ่อยมาก
การแสดงความห่วงใย (Expressing concerns)	5.66	1.369	ใช้บ่อยมาก
การเสนอความช่วยเหลือ (Offering help)	5.51	1.504	ใช้บ่อยมาก
การชี้แนะ (Directive)			
การต่อรอง (Negotiating)	6.21	2.536	ใช้บ่อยมาก
การเสนอแนะ (Making suggestions)	5.83	1.347	ใช้บ่อยมาก
การขอร้อง (Making request)	5.60	1.435	ใช้บ่อยมาก
การแนะนำ (Introducing)	5.55	1.445	ใช้บ่อยมาก
การขออนุญาต (Requesting permission)	5.51	1.334	ใช้บ่อยมาก
การปฏิเสธการขอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Refusing something)	5.44	1.495	ใช้บ่อย
การอ้างอิง (Referential)			
การให้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Giving information)	5.87	1.386	ใช้บ่อยมาก
การอธิบาย (Explaining)	5.57	1.343	ใช้บ่อยมาก
การจินตนาการ (Imaginative)			
การแก้ไข ปัญหา (Solving problems)	5.48	1.419	ใช้บ่อย
รวม	5.70	1.473	ใช้บ่อยมาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า หน้าที่ทางภาษาของการพูดที่ใช้มากที่สุดคือการ
ต่อรอง (Negotiating) (\bar{X} =6.21) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลเรื่องหนึ่ง (Giving information)
(\bar{X} =5.87) การแสดงความยินดี (Complimenting) (\bar{X} =5.85) การเสนอแนะ (Making suggestions)
(\bar{X} =5.83) การปฏิเสธการขอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Refusing something) (\bar{X} =5.44) น้อยที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยทักษะการอ่านตามหน้าที่ทางภาษาหลัก

หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language functions)	\bar{X}	SD	ระดับ ความหมาย
การอ้างอิง (Referential)			
การอ่านเพื่อให้ได้ข้อมูลจากเอกสารประเภทต่างๆ (Reading for information)	6.10	2.356	ใช้บ่อยมาก
การอ่านเพื่อสรุปข้อมูลจากเอกสารประเภทต่างๆ (Reading for summarizing)	5.34	1.458	ใช้บ่อย
รวม	5.72	1.907	ใช้บ่อยมาก

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า หน้าที่ทางภาษาของการอ่านที่ใช้บ่อยมากที่สุดคือ การ
อ่านเพื่อให้ได้ข้อมูลจากเอกสารประเภทต่างๆ (Reading for information) (\bar{X} =6.10) รองลงมาคือ
การสรุปข้อมูลจากเอกสารประเภทต่างๆ (Reading for summarizing) (\bar{X} =5.34)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยทักษะการเขียนตามหน้าที่ทางภาษาหลัก

หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language functions)	\bar{X}	SD	ระดับ ความหมาย
การอ้างอิง (Referential)			
การเขียนเพื่อให้ข้อมูล (Writing for information)	5.30	1.546	ใช้บ่อย

ตารางที่ 12 (ต่อ)

หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main language functions)	\bar{X}	SD	ระดับ ความหมาย
การอ้างอิง (Referential)			
การเขียนเพื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Writing for advertising and public relation)	5.14	1.413	ใช้บ่อย
การบันทึกข้อความติดต่อผู้อื่น (Note taking)	5.09	1.513	ใช้บ่อย
การรายงานปัญหา ข้อร้องเรียน ผลการปฏิบัติงาน (Reporting problems, complaint, operation)	5.02	1.580	ใช้บ่อย
การเขียนประเมินผล (Evaluating)	4.94	1.848	ใช้บ่อย
รวม	5.10	1.580	ใช้บ่อย

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า หน้าที่ทางภาษาของการเขียนที่ใช้มากที่สุดคือการเขียนเพื่อให้ข้อมูล (Writing for information) (\bar{X} =5.30) รองลงมาคือ การเขียนเพื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Writing for advertising and public relation) (\bar{X} =5.14) การบันทึกข้อความติดต่อผู้อื่น (Note taking) (\bar{X} =5.09) การรายงานปัญหา ข้อร้องเรียนผลการปฏิบัติงาน (Reporting problems, complaint, operation) (\bar{X} =5.02) และการเขียนประเมินผล (Evaluating) (\bar{X} =4.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความถี่การใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย

ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
ฟังการขอความช่วยเหลือจากลูกค้า	5.82	1.360	ใช้บ่อยมาก
ฟังการจองห้องพัก	5.82	1.272	ใช้บ่อยมาก
ฟังการถามข้อมูลโรงแรม	5.81	1.301	ใช้บ่อยมาก
ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า	5.80	1.327	ใช้บ่อยมาก
ฟังการยืนยันการจองห้องพัก	5.73	1.377	ใช้บ่อยมาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
ฟังการร้องเรียนจากลูกค้า	5.72	1.453	ใช้บ่อยมาก
ฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของลูกค้า	5.72	1.408	ใช้บ่อยมาก
ฟังข่าวสาร กฎระเบียบของโรงแรม	5.56	1.476	ใช้บ่อยมาก
ฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	5.55	1.483	ใช้บ่อยมาก
รวม	5.72	1.390	ใช้บ่อยมาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ในภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ระดับใช้บ่อยมาก ($\bar{X}=5.72$) เมื่อพิจารณาทักษะการฟังย่อย พบว่าการฟังการขอความช่วยเหลือจากลูกค้าและการฟังการจองห้องพักและอยู่ในระดับใช้บ่อยมากที่สุด ($\bar{X}=5.82$) รองลงมาได้แก่ การฟังการถามข้อมูลโรงแรม ($\bar{X}=5.81$) การฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า ($\bar{X}=5.80$) การฟังการยืนยันการจองห้องพัก ($\bar{X}=5.73$) ($\bar{X}=5.56$) และการฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า ($\bar{X}=5.55$) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความถี่การใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
พูดต่อราคาห้องพัก	6.21	2.536	ใช้บ่อยมาก
พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	5.87	1.383	ใช้บ่อยมาก
พูดแสดงความยินดีที่ได้ให้บริการลูกค้า	5.85	1.253	ใช้บ่อยมาก
พูดเสนอแนะการจองห้องพัก	5.83	1.347	ใช้บ่อยมาก
พูดขอโทษลูกค้าเรื่องความไม่สะดวก	5.78	1.404	ใช้บ่อยมาก
พูดขอบคุณลูกค้า	5.76	1.327	ใช้บ่อยมาก
พูดทักทายลูกค้า	5.71	1.475	ใช้บ่อยมาก
พูดแสดงความห่วงใยต่อลูกค้า	5.66	1.369	ใช้บ่อยมาก
พูดขอร้องให้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม	5.60	1.435	ใช้บ่อยมาก
พูดอธิบายการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	5.57	1.343	ใช้บ่อยมาก
พูดแนะนำเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว	5.55	1.445	ใช้บ่อยมาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
พูดเสนอความช่วยเหลือเรื่องห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก	5.51	1.504	ใช้บ่อยมาก
พูดขออนุญาตลูกค้าตรวจสอบห้องพัก	5.51	1.334	ใช้บ่อยมาก
พูดแก้ไขปัญหาห้องพัก	5.48	1.419	ใช้บ่อย
พูดปฏิเสธการจองห้องพัก	5.44	1.495	ใช้บ่อย
รวม	5.69	1.471	ใช้บ่อยมาก

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษระดับใช้บ่อยมาก โดยเฉลี่ย ($\bar{X}=5.69$) ทั้งนี้ในทักษะย่อย พบว่าการพูดต่อรองราคาห้องพักอยู่ในระดับใช้บ่อยมากที่สุด ($\bar{X}=6.21$) รองลงมาคือการพูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ($\bar{X}=5.87$) การพูดแสดงความยินดีที่ได้ให้บริการลูกค้า ($\bar{X}=5.85$) พูดแนะนำการจองห้องพัก ($\bar{X}=5.83$) พูดขออนุญาตลูกค้าตรวจสอบห้องพัก ($\bar{X}=5.51$) ตามลำดับ ส่วนทักษะการพูดที่อยู่ในระดับใช้บ่อยคือ พูดแก้ไขปัญหาห้องพัก ($\bar{X}=5.48$) และพูดให้เหตุผลการปฏิเสธการจองห้องพัก ($\bar{X}=5.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ความถี่การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย

ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
อ่านราคาห้องพัก	5.70	1.292	ใช้บ่อยมาก
อ่านข้อมูลภาษาอังกฤษของโรงแรม	5.63	1.354	ใช้บ่อยมาก
อ่านเอกสาร หนังสือเดินทาง	5.59	1.175	ใช้บ่อยมาก
อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก	5.55	1.298	ใช้บ่อยมาก
อ่านใบแจ้งการชำระเงินของลูกค้า	5.53	1.341	ใช้บ่อยมาก
อ่านตารางเวลาการเดินทางของลูกค้า	5.46	1.194	ใช้บ่อย
อ่านอีเมลการจองห้องพัก	5.40	1.389	ใช้บ่อย
อ่านบันทึกข้อความ การขอความช่วยเหลือ	5.39	1.366	ใช้บ่อย
อ่านข่าว ประกาศ คำเตือนของโรงแรม	5.39	1.510	ใช้บ่อย
อ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์	5.34	1.458	ใช้บ่อย

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
อ่านแผนที่ท่องเที่ยว	5.30	1.546	ใช้บ่อย
รวม	5.48	1.357	ใช้บ่อย

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในระดับใช้บ่อย โดยเฉลี่ย (\bar{X} =5.48) ทั้งนี้ในทักษะย่อยพบว่ามิปริมาณการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ 2 ระดับ ได้แก่ ระดับการใช้บ่อยมาก และระดับการใช้บ่อย เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะ พบว่า ทักษะการอ่านในระดับใช้บ่อยมากที่สุด คือ อ่านราคาห้องพัก (\bar{X} =5.70) รองลงมาตามลำดับได้แก่ อ่านข้อมูลภาษาอังกฤษของโรงแรม (\bar{X} =5.63) อ่านเอกสารหนังสือเดินทาง (\bar{X} =5.59) อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก (\bar{X} =5.55) อ่านแผนที่ท่องเที่ยว (\bar{X} =5.30) น้อยที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 16 ความถี่การใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อย

ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
เขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงเว็บไซต์	5.84	1.643	ใช้บ่อย
เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า	5.47	1.326	ใช้บ่อย
เขียนจองทัวร์ให้ลูกค้า	5.39	1.428	ใช้บ่อย
เขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ	5.20	1.513	ใช้บ่อย
เขียนรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน	5.14	3.964	ใช้บ่อย
เขียนอีเมลล์ได้ตอบการจองห้องพัก	5.04	1.580	ใช้บ่อย
เขียนบันทึกข้อความ ติดต่อบริษัท	4.99	1.722	ใช้บ่อย
เขียนประเมินความพึงพอใจ	4.94	1.802	ใช้บ่อย
เขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว	4.93	1.848	ใช้บ่อย
เขียนข้อร้องเรียนของลูกค้าให้หัวหน้างาน	4.91	1.729	ใช้บ่อย
เขียนประกาศ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์	4.66	1.732	ใช้บ่อย
รวม	5.14	1.844	ใช้บ่อย

จากตารางที่ 16 พบว่า ในภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในระดับใช้บ่อย ($\bar{x}=5.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะการเขียน พบว่าการเขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=5.84$) รองลงมาตามลำดับได้แก่เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า ($\bar{x}=5.47$) เขียนจองทัวร์ให้ลูกค้า ($\bar{x}=5.39$) เขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ ($\bar{x}=5.20$) และการเขียนประกาศ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.66$) น้อยที่สุด ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจหน้าที่ทางภาษา (Language functions) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียง และปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียง งานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม (Front office) จำนวน 200 คน จากโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในเขตภาคตะวันออกเฉียง ประกอบด้วย จังหวัด ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 32 แห่ง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมพบว่า ทักษะการพูดมีการใช้มากที่สุด รองลงมาคือทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

2. หน้าที่ทางภาษาหลักที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจำแนกตามทักษะภาษาอังกฤษเรียงตามลำดับความถี่ในการใช้ได้ผลดังต่อไปนี้

2.1 ทักษะการฟัง ได้แก่ การขอความช่วยเหลือ (Asking for help) (\bar{X} =5.82)

รองลงมาคือ การสอบถามและให้ข้อมูล (Asking and giving information) (\bar{X} =5.81) การร้องเรียนปัญหา (Complaining) (\bar{X} =5.72) การมีส่วนร่วมในความต้องการของบุคคล (Sharing desires) (\bar{X} =5.72)

2.2 ทักษะการพูด ได้แก่ การต่อรอง (Negotiating) (\bar{X} =6.21) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Giving information) (\bar{X} =5.87) การแสดงความยินดี (Complimenting) (\bar{X} =5.85) การเสนอแนะ (Making suggestions) (\bar{X} =5.83)

2.3 ทักษะการอ่าน ได้แก่ การอ่านเพื่อให้ได้ข้อมูลจากเอกสารประเภทต่างๆ (Reading for information) (\bar{X} =6.10) และ การสรุปข้อมูลจากเอกสารประเภทต่าง ๆ (Reading for summarizing) (\bar{X} =5.34)

2.4 ทักษะในการเขียน ได้แก่ การเขียนเพื่อให้ข้อมูล (Writing for information) (\bar{X} =5.30) รองลงมาคือ การเขียนเพื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Writing for advertising and

public relation) (\bar{X} =5.14) การบันทึกข้อความติดต่อผู้อื่น (Note taking) (\bar{X} =5.09) การรายงานปัญหา ข้อร้องเรียนผลการปฏิบัติงาน (Reporting problems, complaint, operation) (\bar{X} =5.02)

3. การศึกษาความถี่การใช้ภาษาอังกฤษจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาย่อยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในภาพรวมพบว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่มีปริมาณความถี่ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใช้บ่อยมากได้แก่ทักษะการฟัง รองลงมาคือทักษะการพูด ส่วนทักษะการอ่านทักษะการเขียนอยู่ในระดับใช้บ่อย หน้าที่ทางภาษาย่อยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจำแนกตามทักษะภาษาอังกฤษเรียงตามลำดับความถี่ในการใช้ได้ผลดังต่อไปนี้

3.1 ทักษะการฟัง ได้แก่ การฟังการขอความช่วยเหลือ รองลงมาคือ การฟังการจองห้องพัก ฟังการถามข้อมูลโรงแรม ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า

3.2 ทักษะการพูด ได้แก่ การพูดต่อรองราคาห้องพัก รองลงมาคือ การพูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม การพูดแสดงความยินดีที่ได้ให้บริการลูกค้า การพูดเสนอแนะการจองห้องพัก

3.3 ทักษะการอ่าน ได้แก่ การอ่านราคาห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ การอ่านข้อมูลภาษาอังกฤษของโรงแรม การอ่านเอกสารหนังสือเดินทางของลูกค้า การอ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก

3.4 ทักษะการเขียน ได้แก่ การเขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงเว็บไซต์ รองลงมาคือ การเขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า การเขียนจองตั๋วรถไฟลูกค้า การเขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ทักษะการฟังมีการใช้มากที่สุด รองลงมาคือทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนซึ่งตรงกับ Blue and Harun (2003) ที่กล่าวว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นมากสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ต้องติดต่อให้บริการ โดยตรงกับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยพบว่าทักษะการฟังและการพูด มีความสำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ทักษะการอ่านและการเขียน เมื่อแยกตามหน้าที่ทางภาษาหลักและหน้าที่ทางภาษาย่อยสามารถวิเคราะห์และอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์หน้าที่ทางภาษาหลักและหน้าที่ทางภาษาย่อยจะเห็นว่าทักษะการฟังและการพูดมีหน้าที่ทางภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมากที่สุดทั้งนี้เนื่องจากหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามี

หน้าที่หลักเช่นการติดต่อสื่อสาร การให้บริการ การขายห้องพักซึ่งจำเป็นต้องใช้หน้าที่ทางภาษาหลักของทักษะการพูดมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Widiningrum (2010) ที่ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานใช้ทักษะการฟังพูดในระดับมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียนในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

หน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในทักษะการฟังมากที่สุดคือการฟังการขอความช่วยเหลือทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นบุคคลแรกที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาที่เข้าพักลูกค้าอาจจะมีความต้องการของห้องพัก ความสะอาด อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการให้บริการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงมีหน้าที่ประสานงานไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือให้บริการตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ จรรย์ศรี (2554) พบว่าทักษะด้านการฟังที่พบในระดับมากคือ การฟังการร้องเรียน การฟังความต้องการของลูกค้า จึงกล่าวได้ว่าทักษะการฟังการขอความช่วยเหลือมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาอีกครั้ง

ในหน้าที่ทางภาษาด้านทักษะการพูดที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุดคือการพูดต่อรองราคาห้องพัก รองลงมาคือการพูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีทางเลือกในการเข้าใช้บริการห้องพักมากมายหลายแห่งในจังหวัดท่องเที่ยว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการพูดต่อรองราคาห้องพักและแนะนำห้องพักที่เหมาะสมที่สุดสำหรับลูกค้าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรินธร พงษ์จำปา (2554) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ทักษะการพูดต่อรองราคามากที่สุด ตามด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม เป็นทักษะที่สำคัญและใช้ในการติดต่อกับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andayani (2013) Hendrasti (2013) ที่แสดงให้เห็นว่าทักษะการพูดให้ข้อมูล เป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อกับลูกค้าและการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Khumthongmak (2013) พบว่าการพูดต่อรองราคาห้องพักกับลูกค้าชาวต่างชาติเป็นปัญหาหนักที่สุดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในหัวหินและจากการศึกษาของ Guo (2004) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องทำความเข้าใจลูกค้าเป็นอันดับแรกแล้วจึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของโรงแรมซึ่งในที่นี้หมายถึงห้องพักเพื่อที่จะทำการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

หน้าที่ทางภาษาที่พบในทักษะการอ่านที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้มากที่สุดคือ การอ่านราคาห้องพัก รองลงมาคือการอ่านข้อมูลภาษาอังกฤษของ โรงแรม อ่านเอกสารหนังสือเดินทางของลูกค้า อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก อ่านใบแจ้งการชำระเงินของลูกค้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องมีทักษะการอ่านราคาห้องพัก ประเภทห้องพัก การจ่ายเงินค่าห้องพัก รวมถึงเอกสารต่างๆของลูกค้าให้เข้าใจเพราะพนักงานมีหน้าที่รวบรวมเอกสารการจองห้องพัก ไปยังแผนกการเงิน จากการศึกษางานวิจัยของ กมลวรรณ จรรย์ศรี (2554) สรินธร พงษ์จำปา (2554) สุกิตา กาศสินธุ์ และนิสากร จารุณี (2558) พบว่า หน้าที่ทางภาษาด้านทักษะการอ่านที่ตรงกัน ได้แก่ การอ่านเอกสารการเดินทางของลูกค้า การอ่านอีเมลล์ การอ่านจดหมายจดหมายธุรกิจ หน้าที่ทางภาษาเหล่านี้เป็นทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการจองห้องพักของลูกค้า

ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พบในทักษะการเขียนที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้มากที่สุดคือ การเขียนแนะนำธุรกิจของ โรงแรมลงเว็บไซต์ เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า เขียนจองทัวร์ ให้ลูกค้า เขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ การเขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว จากการศึกษางานวิจัย สุกิตา กาศสินธุ์ และนิสากร จารุณี (2558) พบว่า หน้าที่ทางภาษาด้านทักษะการเขียนที่ตรงกัน ได้แก่ การเขียนข้อมูลการจองห้องพัก การเขียนบันทึกข้อความ การเขียนอีเมลล์ การเขียนรายงานการทำงาน การเขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว การเขียนข้อมูลธุรกิจโรงแรมลงในเว็บไซต์มีความสำคัญมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันสูง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ทำให้ผู้ประกอบการ โรงแรมต้องปรับตัวและทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ด้วยการเขียนข้อมูลธุรกิจโรงแรมในเว็บไซต์และทำให้ติดอันดับแรกของผลการค้นหาจาก Search engine เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้า

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของการใช้ทักษะการอ่านและการเขียนแล้วพบว่าทั้งสองทักษะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับใช้บ่อยอาจเป็นเพราะว่า ทักษะการอ่าน เช่นการอ่านอีเมลล์การจองห้องพักพบว่าในปัจจุบันโรงแรมมีระบบการจองห้องพักที่ลูกค้าสามารถจองห้องพักได้ทางออนไลน์ (Online Travel Agency) ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมโยงระหว่างธุรกิจที่พักกับนักท่องเที่ยว (อารยา จันทรสกุล, 2560) ลูกค้าสามารถตรวจสอบห้องพัก ราคา ของวันที่จองในวันนั้นเงื่อนไขการจองต่างๆกับสถานที่พักอื่น ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับการจองทางอีเมลล์หรือการโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงใช้ทักษะการอ่านอีเมลล์ในระดับที่น้อยกว่าทักษะอื่นเช่นเดียวกับการอ่านเอกสารบทความธุรกิจซึ่งใช้ทักษะนี้น้อยที่สุด ส่วนในทักษะการเขียนสาเหตุที่พบในระดับใช้บ่อยเนื่องจากในบางทักษะเช่นการเขียนรายงาน ประเมินความพึงพอใจ หรือการเขียนข้อร้องเรียนเป็นหน้าที่ที่พนักงานต้อนรับไม่ได้ปฏิบัติงานเป็นประจำจึงมีทักษะด้านนี้น้อยกว่าการเขียนประเภทการจองห้องพัก หรือทักษะการเขียนประกาศ ประชาสัมพันธ์ โรงแรมอาจจะเป็น

หน้าที่ความรับผิดชอบความแผนกประชาสัมพันธ์ ดังนั้นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงมีทักษะการเขียนในระดับที่น้อยกว่าทักษะการอ่านสอดคล้องกับสุภิตา กาศสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะการเขียนรายงานเสนอต่อโรงแรมในระดับที่น้อยที่สุด และทักษะการเขียนมีความจำเป็นน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้านี้แสดงให้เห็นการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่นำมาสำรวจ เป็นกลุ่มของพนักงานต้อนรับซึ่งมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรสำรวจจากแผนกอื่นของโรงแรม หรือเปลี่ยนเขตพื้นที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น เพื่อให้ได้ผลการใช้ทักษะภาษาหรือหน้าที่ทางภาษาที่ต่างออกไป
2. การสำรวจความสำคัญของหน้าที่ภาษาที่ใช้สำหรับพนักงานแผนกต่างๆของโรงแรม โดยที่พนักงานไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษนั้นในการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบว่าทักษะใดมีความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละแผนก
3. ผลการศึกษานี้ อาจเป็นแนวทางให้สถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานนำไปใช้พัฒนาการฝึกอบรมภาษาอังกฤษการท่องเที่ยวการโรงแรม โดยออกแบบเนื้อหากิจกรรมตามหน้าที่ทางภาษาให้มีความสอดคล้องกันกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
4. ควรถ่ายทอดผลการศึกษาให้กับผู้บริหาร โรงแรมให้ทราบถึงความสำคัญ และเป็นแนวทางให้เกิดการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กฤตพร บุญการินทร์. (2550). ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมลวรรณ จรรย์ศรี. (2554). ปัญหาและความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในไชน่าทาวน์จังหวัดกรุงเทพ, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานอาชีพ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมการท่องเที่ยว. (2560). สถิตินักท่องเที่ยว 2017. เข้าถึงได้จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2553). การศึกษาสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. สำนักบริหารการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). คำชี้แจงประกอบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). 8 นโยบายการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2557). แนวปฏิบัติตามนโยบายปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญวรา สุมะโน. (2558). ความสามารถในการแข่งขัน การลงทุนจากต่างชาติ. เข้าถึงได้จาก <http://www.tdri.or.th/2015/07/foreign-investment-in-thailand/>
- วัน เดชพิชัย. (2535). คู่มือการวิจัยและการประเมินผล โครงการทางการศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์. ปัตตานี: คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

- ศรีจิตรา นงรัตนภรณ์. (2557). ความต้องการปัญหาและความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษ
เพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 9(28), 93-105.
- ศิริชัย การญจนวาสิ. (2554). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริรัตน์ นิละคุปต์และสมถวิล ชนะ โสภณ. (2529). รายงานผลการวิจัยการพัฒนาการเรียนการสอน
ภาษาอังกฤษใน โรงเรียนประถมศึกษา ในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
(ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560, 30 มีนาคม). *ธุรกิจ โรงแรมแข่งขันรุนแรง คาดปี' 60 รายได้ขยายตัว*
3.7- 5.5%. เข้าถึงได้จาก bangkokbiznews.com/blog/detail/64066
- สมาคมโรงแรมไทย. (2560). *รายชื่อ โรงแรมใหม่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการ*
ท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก http://www.thaihotels.velademo.com/attachments/view/?attach_id=133282.
- สรินทร พงษ์จำปา. (2554). *ความต้องการความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม*
ระดับ 5 ดาว ในจังหวัดกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอน
ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายชล ดิประสิทธิ์. (2547). *การวิเคราะห์หน้าที่ทางภาษาของสื่อสภาพจริงตามแนวทางการ*
สอนภาษาเพื่อสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอน
ภาษาอังกฤษ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมิตรา อังวัฒนากุล. (2540). *วิธีสอนภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณา ตูลยวสินพงค์. (2554). *สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย: Road Map วิชาชีพ*
ท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน. เข้าถึงได้จาก
http://www.tdri.or.th/download/news/than2011_07_19.
- สำนักงาน ก.พ.. (2555). *ก้าวสู่ประชาคม ASEAN 2015* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ.
- อารยา จันทรสกุล. (2560). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: การบริหารจัดการธุรกิจในยุคออนไลน์*.
เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/>
- อิศราพร ขอดศรีมงคล. (2560). *ธุรกิจท่องเที่ยวใน EEC*. ฐานเศรษฐกิจ. เข้าถึงได้จาก
<http://www.thansettakij.com/content/195487>
- Andayani, L. A. (2013) *An analysis of language function found in English used by receptionist in Bali Brasco*. Bali: Mahasaraswati University.

- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bardi, J. A. (2007). *Hotel front office management*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Blundell, J., Higgins, J., & Middlemiss, N. (1982). *Function in English*. London: Oxford University Press.
- Blue, G., & Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purposes*, 22 (2003), 73-91.
- Cronin, J. (1995). A graduate communication course for an era of global commerce: a case study. *Business Communication Quarterly*, 58(2), 32-39.
- Crosling, G., & Ward, I. (2002). Oral communication: the workplace needs and uses of business graduate employees. *English for Specific Purposes*, 21(1), 41-57.
- Dobson, J. M. (1979). The notional syllabus: Theory and practice. *English Teaching Forum*, 4 (2), 115-116.
- Ellis, M., & Johnson, C. (1994). *Teaching business English*. Oxford: Oxford University Press.
- Finocchiaro, M. (1983). *The functional-notional approach: from theory to practice*. New York: Oxford University Press.
- Gimenez, J. C. (2000). Business e-mail communication: some emerging tendencies in register. *English for Specific Purposes*, 19(3), 237-251.
- Graddol, D. (2006). *English next*. London: British Council.
- Guo, C.M. (2004). *Hotel front office management*. Guangdong: Nanfang Newspaper Press.
- Halliday, M. A. K. (1997). *Explorations in the functions of language*. London: Edward Arnold.
- Hendrasti, N. (2013). *English language need of front office employees at Laras Asri Hotel*. Master's thesis, English Department, Faculty of Language and Literature, Satya Wacana Christian University.
- Kasawana, M. L. (2005). *Managing front office operations*. Michigan: Educational Institution of the American Hotel & Lodging Association.
- Khumthongmak, S. (2013). Assessment of English qualifications skills requirements for hotel and lodging employees in Hua-Hin, Thailand. In *Proceeding of the International Conference on Language, Literature & Linguistics 2013* (pp. 155-162). Malabe. Sri Lanka: International Center for Research and Development.

- Koc, E., & Koncz, A. (2009). *Job outlook 2010*. Bethlehem, PA: National Association of Colleges and Employers.
- Leslie, D., & Russel. H. (2006). The importance of foreign language skills in tourism sector. *Tourism Manahement*, 27(6), 1397-1407.
- Louhiala-Salminen, L. (1996). The business classroom VS reality: what should we teach today?. *English for Specific Purposes*, 15(1), 37-51.
- Masoumpanah. Z., & Tahririan. M. H. (2013). Target situation needs analysis of hotel receptionists. *English for Specific Purposes World*, 40(14), 1-19.
- McHugh. M. L. (2012). Interater reliability: The Kappa statistic. *Biochemia Medica*, 22(3), 276-282.
- Robinson,P. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. New York: Prentice Hall International
- Richterich, R. (1983). *Case studies in identifying language needs*. Oxford: Pergamon Press.
- Savignon, S. J. (1983). *Communicative competence theory and classroom practice*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Songsangkaew. P. (2015). Language function difficulties experienced by Thai students in real situations: A case study of Thai students in the United States. *The Journal of Faculty of Applied Arts. King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 8(1),70-79.
- Sudhir, A. (2013). *Hotel front office: A training manual*. New Delhi: Mc Graw Hill.
- Vagias, W. M. (2006). *Likert-type scale response anchors*. Carolina: Department of Parks, Recreation and Tourism Management. Clemson University.
- Van Ek, J. A. (1982). *The threshold level English*. Oxford: Pergamon Press.
- Walker, J. R. (2002). *Introduction to hospitality*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Widiningrum, R. (2010) The English competence of front office hotel personnel. *Dinamika Bahasa dan Ilmu Budaya*, 4(2),105-119.
- Wilkins, D. A. (1976). *Approaches to language syllabus design*. London: Oxford University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อ โรงแรมและจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม
ระดับ 4-5 ดาว ในเขตภาคตะวันออก 32 แห่ง

ตารางที่ 17 รายชื่อโรงแรมระดับ 4-5 ดาว และจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

รายชื่อ	ที่อยู่	จำนวนพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
1. Cape Dara Resort	พัทยา	7
2. Centara Grand Mirage	พัทยา	9
3. The Zign	พัทยา	8
4. Dusit Thani	พัทยา	7
5. Pullman Pattaya	พัทยา	6
6. Amari Ocean	พัทยา	8
7. Royal Cliff Beach	พัทยา	9
8. Veranda Resort	พัทยา	8
9. Siam Bayshore Resort	พัทยา	7
10. Avani Pattaya	พัทยา	9
11. Renaissance Pattaya	พัทยา	6
12. Mitr Beach	พัทยา	7
13. Holiday Inn	พัทยา	8
14. Mercure Pattaya	พัทยา	6
15. A-One Pattaya	พัทยา	7
16. The Bayview	พัทยา	6
17. Hard Rock	พัทยา	7
18. Sun Beam	พัทยา	6
19. Mantrapura	พัทยา	5
20. Trio Hotel	พัทยา	10

ตารางที่ 17 (ต่อ)

รายชื่อ	ที่อยู่	จำนวนพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
21. Rayong Marriott Resort	ระยอง	8
22. Star	ระยอง	8
23. Classic Kameo	ระยอง	7
24. De Varee Diva Central Rayong	ระยอง	7
25. Holiday Inn	ระยอง	8
26. KP Grand	จันทบุรี	6
27. Maneechan Resort	จันทบุรี	4
28. Peggy Clove	จันทบุรี	4
29. Sand Dune Chalao Beach	จันทบุรี	4
30. De Vari Diva Rimnam Chanthaburi	จันทบุรี	6
31. Ban Jaidee Guesthouse	ตราด	7
32. Centara Chantalay Resort	ตราด	5
รวม		220

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนรวมจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การพิจารณาวิเคราะห์ของผู้เชี่ยวชาญ

ให้ +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้ 0 เมื่อแน่ใจว่าข้อความมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ

หน้าที่ทางภาษาหลัก	หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	คะแนน ค่าIOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	1. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน						
	1.1 ทักษะการฟัง	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	1.2 ทักษะการพูด	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	1.3 ทักษะการอ่าน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	1.4 ทักษะการเขียน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ทักษะการฟัง	2. ทักษะการฟัง						
1. การสอบถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง	2.1 ฟังการถามข้อมูลโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2.2 ฟังการจองห้องพัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2.3 ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2.4 ฟังการยืนยันการจองห้องพัก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2. การเสนอแนะ	2.5 ฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3. การขอความช่วยเหลือ	2.6 ฟังการขอความช่วยเหลือจากลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ 18 (ต่อ)

หน้าที่ทางภาษาหลัก	หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	คะแนน ค่าIOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4. การร้องเรียนปัญหา	2.7 ฟังการร้องเรียนจากลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5. การมีส่วนร่วมในความต้องการ	2.8 ฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
6. การขอร้องให้ปฏิบัติการตักถูระเบียบ	2.9 ฟังข่าวสาร กฎระเบียบของโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ทักษะการพูด		3. ทักษะการพูด					
1. การทักทาย	3.1 พูดทักทายลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. การให้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	3.2 พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. การเสนอแนะ	3.3 พูดเสนอแนะการจองห้องพัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. การต่อรอง	3.4 พูดต่อรองราคาห้องพัก	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
5. การปฏิเสธการขอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	3.5 พูดปฏิเสธการจองห้องพัก	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
6. การแนะนำ	1.6 พูดแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. การขอร้อง	1.7 พูดขอร้องให้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8. การอธิบายวิธีการใช้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง	1.8 พูดอธิบายวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 18 (ต่อ)

หน้าที่ทางภาษาหลัก	หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	คะแนน ค่าIOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
9. การแสดงความหวังใย	1.9 พุดแสดงความหวังใยต่อลูกค้า	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
10. การขอโทษ	3.10 พุดขอโทษลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
11. การแสดงความขอบคุณ	3.11 พุดขอบคุณลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
12. การแสดงความยินดี	3.12 พุดแสดงความยินดีที่ได้ให้บริการลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13. การแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน	3.13 พุดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องความสะอาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14. การขออนุญาต	3.14 พุดขออนุญาตลูกค้าตรวจสอบความ เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15. การเสนอความช่วยเหลือ	3.15 พุดเสนอความช่วยเหลือเรื่องห้องพัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ทักษะการอ่าน	4. ทักษะการอ่าน						
1. การอ่านเพื่อให้ได้ข้อมูลจากเอกสาร ประเภทต่างๆ	4.1 อ่านเอกสาร หนังสือเดินทางของลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	4.2 อ่านตารางเวลาการเดินทาง ของลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.1 หนังสือเดินทาง	4.3 อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ 18 (ต่อ)

หน้าที่ทางภาษาหลัก	หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	คะแนน ค่าIOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.2 ตารางเวลา	4.4 อ่านราคาห้องพัก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.3 แบบฟอร์ม	4.5 อ่านใบแจ้งการชำระเงินของลูกค้า	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.4 ประกาศ คำเตือน	4.6 อ่านข่าว ประกาศคำเตือนของโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.5 แผนที่	4.7 อ่านแผนที่ ท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.6 บันทึกข้อความ	4.8 อ่านบันทึกข้อความ การขอความช่วยเหลือ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.7 อีเมลล์	4.9 อ่านอีเมลล์การจองห้องพัก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2. การสรุปข้อมูลจากเอกสารประเภท ต่างๆ	4.10 อ่านข้อมูลภาษาอังกฤษและสรุป ให้ลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	4.11 อ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ทักษะการเขียน	5. ทักษะการเขียน						

ตารางที่ 18 (ต่อ)

หน้าที่ทางภาษาหลัก	หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	คะแนน ค่าIOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. การเขียนเพื่อให้ข้อมูล	5.1 เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	5.2 เขียนจองทัวร์ให้ลูกค้า	+1	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้
	5.3 เขียนอีเมลล์โต้ตอบการจองห้องพัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. การเขียนเพื่อการโฆษณา และประชาสัมพันธ์	5.4 เขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงเว็บไซต์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
	5.5 เขียนประกาศ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
	5.6 เขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. การบันทึกข้อความติดต่อผู้อื่น	5.7 เขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5.8 เขียนบันทึกข้อความติดต่อระหว่างแผนก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. การรายงาน ข้อร้องเรียน ผลการปฏิบัติงาน	5.9 เขียนข้อร้องเรียนของลูกค้าให้หัวหน้างาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5.10 เขียนรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. การเขียนประเมินผล	5.11 เขียนประเมินความพึงพอใจ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
ผลรวม						0.82	ใช้ได้

เกณฑ์การพิจารณาค่า IOC

ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.0 คัดเลือกข้อความนั้นไว้ใช้ได้

ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง

สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีค่าระดับความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.82 หมายความว่า แบบสอบถามมีคุณภาพ สามารถนำไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา
(α - Coefficient)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k}{-1} \left[1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 p} \right]$$

โดย α แทน ค่าความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อ
 $\sum s^2 i$ แทน ผลรวมความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
 $s^2 p$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบ (30 คน)	จำนวนข้อความแบบสอบถาม (50 ข้อ)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	6	4	4	4	3	6	4	4
4	4	2	4	4	3	2	4	2	2	6
5	2	6	6	6	6	3	2	2	6	6
6	6	6	4	4	6	6	6	6	3	3
7	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5
8	5	5	4	4	5	5	6	4	4	6
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
12	6	5	3	3	5	5	5	5	5	3
13	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	3	3	6	4	2	4	3	6
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
18	6	6	5	5	3	3	6	5	5	3
19	6	6	4	3	6	2	5	2	2	6
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
21	4	3	3	4	6	6	6	6	6	6
22	4	4	4	2	5	3	5	4	4	4
23	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3	6
25	6	6	5	5	6	6	5	4	4	5
26	4	5	4	2	4	5	3	2	3	4
27	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1
28	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6
29	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
ผลรวม	138	138	128	117	141	128	125	123	116	132
$\sum x^2$	19044	19044	16384	13689	19881	16384	15625	15129	13456	17424

ตารางที่ 19 (ต่อ)

จำนวนผู้ตอบ (30 คน)	จำนวนข้อความแบบสอบถาม (50 ข้อ)									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	6	4	6	3	2	3	6
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	6	4	3	5	4	3	4	3	4
4	6	5	6	2	5	6	5	5	6	4
5	3	6	6	2	6	6	6	6	5	5
6	4	3	2	4	2	5	2	4	2	2
7	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3
8	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
11	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
12	6	6	3	2	4	2	3	5	4	4
13	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3
14	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3
16	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3
17	5	3	3	5	5	4	3	2	2	1
18	6	6	6	6	2	4	4	6	6	6
19	4	5	3	6	6	5	5	2	5	4
20	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
21	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3
22	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	3	6	4	3	3	4	4	4	5	4
25	5	6	5	4	6	6	5	4	5	5
26	4	2	2	2	1	2	3	4	2	5
27	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
28	6	6	6	6	5	2	6	5	5	5
29	4	5	4	5	5	4	5	4	5	6
30	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
ผลรวม	127	136	114	114	122	123	115	114	117	121
$\sum x^2$	16129	18496	12996	12996	14884	15129	13225	12996	13689	14641

ตารางที่ 19 (ต่อ)

จำนวนผู้ตอบ (30 คน)	จำนวนข้อความแบบสอบถาม (50 ข้อ)									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	4	5	4	4	4	6	6	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	3
4	6	4	4	6	5	6	5	6	6	2
5	6	6	2	2	2	2	4	4	4	4
6	6	3	3	3	3	5	4	5	2	5
7	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4
9	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
12	2	2	5	3	3	3	6	5	3	3
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
15	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
16	3	4	4	3	3	5	5	5	5	6
17	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
18	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4
19	4	2	2	5	5	3	4	5	4	4
20	3	3	3	5	5	6	5	5	5	5
21	5	3	2	2	3	3	3	3	4	6
22	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
23	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
24	5	6	4	4	4	4	3	3	3	2
25	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3
29	6	5	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
ผลรวม	124	117	113	116	118	121	123	121	111	115
$\sum x^2$	15376	13689	12769	13456	13924	14641	15129	14641	12321	13225

ตารางที่ 19 (ต่อ)

จำนวนผู้ตอบ (30 คน)	จำนวนข้อความแบบสอบถาม (50 ข้อ)									
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	4	3	5	5	4	3	3	4	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	6	3	3	3	4	2	3	4	3
4	6	4	3	2	5	5	6	3	5	5
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
6	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5
7	3	3	2	3	3	2	3	2	2	6
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
12	6	6	3	3	3	4	3	3	3	3
13	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
14	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
15	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
17	2	4	4	1	1	1	3	3	3	4
18	3	3	5	2	3	5	3	4	2	2
19	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5
20	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6
21	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
22	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
23	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
29	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
ผลรวม	118	116	106	99	103	105	108	101	105	108
$\sum x^2$	13924	13456	11236	9801	10609	11025	11664	10201	11025	11664

ตารางที่ 19 (ต่อ)

จำนวนผู้ตอบ (30 คน)	จำนวนข้อความแบบสอบถาม (50 ข้อ)										ผลรวม
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	204
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	150
3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	2	187
4	6	4	4	3	3	2	3	5	5	5	217
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	195
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	188
7	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	196
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	217
9	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	133
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	218
11	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	205
12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	177
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	172
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	202
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	175
16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	207
17	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	130
18	3	5	6	5	4	5	5	4	3	2	210
19	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	176
20	2	1	3	2	3	2	3	3	4	4	203
21	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	158
22	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	205
23	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	226
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4	6	189
25	5	6	4	4	4	3	3	3	3	2	235
26	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	168
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	154
28	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	199
29	2	3	4	2	2	5	3	2	4	5	186
30	4	4	5	3	3	5	4	3	3	5	196
ผลรวม	104	100	103	92	85	90	88	91	94	94	5678
$\sum x^2$	10816	10000	10609	8464	7225	8100	7744	8281	8836	8836	653928

Case Processing Summary			Reliability Statistics	
	N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	30	100	0.92	50
Excluded(a)	0	0		
Total	30	100		

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

เกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)
ตารางที่ 20 เกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา

ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α)	การแปลความหมาย
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก หมายความว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน

ผลการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน

การหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ของแบบสอบถาม โดยผู้
ประเมินโดยใช้สูตรของ Kuder – Richardson 20 = KR-20

$$\text{สูตร KR 20} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right]$$

โดย k แทน จำนวนข้อความ

p แทน สัดส่วนของผู้ทำถูกหารด้วยจำนวนคนตอบแบบสอบถามทั้งหมด

q แทน สัดส่วนของผู้ทำผิดในข้อหนึ่ง หรือ 1-p

s^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน

	หน้าที่ทางภาษย่อย	ความคิดเห็นของ			X	X ₂
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	ทักษะการฟัง	1	1	0	2	4
2	ทักษะการพูด	1	1	0	2	4
3	ทักษะการอ่าน	1	1	0	2	4
4	ทักษะการเขียน	1	1	0	2	4
5	ฟังการถามข้อมูลโรงแรม	1	1	1	3	9
6	ฟังการจองห้องพัก	1	1	1	3	9
7	ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า	1	1	1	3	9
8	ฟังการยืนยันการจองห้องพัก	1	1	0	2	4
9	ฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	1	1	0	2	4
10	ฟังการขอความช่วยเหลือจากลูกค้า	1	1	0	2	4
11	ฟังการร้องเรียนจากลูกค้า	1	1	0	2	4
12	ฟังความต้องการของลูกค้า	1	0	1	2	4
13	ฟังข่าวสาร กฎระเบียบของโรงแรม	1	1	1	3	9
14	พูดทักทาย ลูกค้า แนะนำตัวเอง	1	1	1	3	9
15	พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาห้องพัก	1	1	1	3	9
16	พูดอธิบายการจองห้องพัก	1	1	1	3	9
17	พูดต่อราคาห้องพัก	0	1	1	2	4
18	พูดปฏิเสธการจองห้องพัก	1	0	1	2	4
19	พูดแนะนำเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว	1	1	1	3	9
20	พูดขอร้องไห้ลูกค้าปฏิบัติตาม กฎระเบียบ	1	1	1	3	9
21	พูดบอกวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	1	1	1	3	9
22	พูดแสดงความห่วงใยต่อลูกค้า	1	0	1	2	4

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็นของ			x_1	x_2
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
23	พูดคุยโทษลูกค้า	1	1	1	3	9
24	พูดคุยขอบคุณลูกค้า	1	1	0	2	4
25	พูดแสดงความยินดีที่ได้ให้บริการลูกค้า	1	1	1	3	9
26	พูดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องความสะดวก	1	1	1	3	9
27	พูดขออนุญาตลูกค้าตรวจสอบความเรียบร้อย	1	1	1	3	9
28	พูดเสนอความช่วยเหลือเรื่องห้องพัก	1	1	1	3	9
29	อ่านเอกสาร หนังสือเดินทางของลูกค้า	1	1	0	2	4
30	อ่านตารางเวลาการเดินทาง ของลูกค้า	1	1	0	2	4
31	อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก	1	1	0	2	4
32	อ่านราคาห้องพัก	1	1	0	2	4
33	อ่านใบแจ้งการชำระเงินของลูกค้า	1	0	1	2	4
34	อ่านข่าว ประกาศคำเตือนของโรงแรม	1	1	1	3	9
35	อ่านแผนที่ ท่องเที่ยว	1	1	1	3	9
36	อ่านบันทึกข้อความ การขอความช่วยเหลือ	1	1	0	2	4
37	อ่านอีเมลล์การจองห้องพัก	1	1	0	2	4
38	อ่านสรุปข้อมูลภาษาอังกฤษให้ลูกค้าทราบ	1	1	0	2	4
39	อ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์	1	1	0	2	4
40	เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า	1	1	0	2	4
41	เขียนจองทัวร์ให้ลูกค้า	1	1	1	3	9
42	เขียนอีเมลล์โต้ตอบการจองห้องพัก	1	1	1	3	9
43	เขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงเว็บไซต์	1	0	1	2	4
44	เขียนแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโรงแรม	1	0	1	2	4

ตารางที่ 21 (ต่อ)

หน้าที่ทางภาษาย่อย	ความคิดเห็นของ			X	X ₂	
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
45	เขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว	1	1	1	3	9
46	เขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ	1	1	1	3	9
47	เขียนบันทึกข้อความ ติดต่อระหว่างแผนก	1	1	1	3	9
48	เขียนปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าให้หัวหน้า	1	1	1	3	9
49	เขียนรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน	1	1	1	3	9
50	เขียนประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	0	1	1	2	4
	รวม	48	44	32	124	320
	P	0.96	0.88	0.64		
	Q	0.04	0.12	0.36	Σpq = 0.37	
	PQ	0.04	0.11	0.23		

$$\text{จากสูตร } KR - 20 = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right]$$

$$\text{แทนค่า } KR - 20 = \left[\frac{50}{50-1} \right] \left[1 - \frac{0.37}{-748.44} \right]$$

$$S^2 = (3 \cdot 320) - (124 \cdot 124) / 9$$

$$S^2 = -748.4$$

$$KR - 20 = 1.0$$

เกณฑ์การประเมินค่าความสอดคล้องภายในตามแนวของ McHugh (2012)
ตารางที่ 22 เกณฑ์การประเมินค่าความสอดคล้องภายใน

ค่าสถิติ	ระดับความสอดคล้อง	ร้อยละของความเชื่อมั่น
0.90 - 1.00	มากที่สุด	81 – 100
0.80 - 0.89	มาก	64 – 80
0.60 – 0.79	ปานกลาง	36 – 63
0.40 – 0.59	น้อย	16 – 35
0.20 – 0.39	น้อยมาก	4 – 15
0.00 – 0.19	ไม่สอดคล้อง	0 – 3

สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่าความสอดคล้องภายในโดยผู้ประเมินมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 1.0 ซึ่งอยู่ในระดับ สอดคล้องมากที่สุด หมายความว่าผู้ประเมินทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในการให้คะแนนของแบบสอบถามซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์ทำงานของท่านในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
 1-3 ปี 4-6 ปี 7-9 ปี มากกว่า 9 ปี
4. ท่านใช้ภาษาอังกฤษบ่อยแค่ไหนในการทำงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

(Front office)

- 7 วันต่อสัปดาห์ (ทุกวัน)
 5-6 วันต่อสัปดาห์
 3-4 วันต่อสัปดาห์
 1-2 วันต่อสัปดาห์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
(Front office)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านทักษะภาษาอังกฤษที่ท่านจำเป็นต้องใช้สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความถี่ในการปฏิบัติงาน

ระดับ 7	หมายถึง	ใช้บ่อยมากที่สุด (100%)
ระดับ 6	หมายถึง	ใช้บ่อยมาก (90 - 99%)
ระดับ 5	หมายถึง	ใช้บ่อย (70 - 89%)
ระดับ 4	หมายถึง	ใช้ปานกลาง (50 - 69%)
ระดับ 3	หมายถึง	ใช้น้อย (30 - 49%)
ระดับ 2	หมายถึง	ใช้น้อยมาก (1 - 29%)
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เคยใช้เลย (0%)

ทักษะภาษาอังกฤษ	ระดับความถี่ของการใช้						
	7 ใช้บ่อย มากที่สุด 100 %	6 ใช้บ่อยมาก 90-99 %	5 ใช้บ่อย 70-89 %	4 ใช้ปานกลาง 50-69 %	3 ใช้น้อย 30-49 %	2 ใช้น้อยมาก 1-29 %	1 ไม่เคยใช้ เลย 0 %
1. ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน							
1.1 ทักษะการฟัง							
1.2 ทักษะการพูด							
1.3 ทักษะการอ่าน							
1.4 ทักษะการเขียน							
2. ทักษะการฟัง							
2.1 ฟังการถามข้อมูลโรงแรม							
2.2 ฟังการจองห้องพัก							
2.3 ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า							
2.4 ฟังการยืนยันการจองห้องพัก							
2.5 ฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า							
2.6 ฟังการขอความช่วยเหลือจากลูกค้า							
2.7 ฟังการร้องเรียนจากลูกค้า							
2.8 ฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก							
2.9 ฟังข่าวสาร กฎระเบียบของโรงแรม							

ทักษะภาษาอังกฤษ	ระดับความถี่ของการใช้						
	7 ใช้บ่อย มากที่สุด 100 %	6 ใช้บ่อยมาก	5 ใช้บ่อย 70-89 %	4 ใช้ปานกลาง 50-69 %	3 ใช้น้อย 30-49 %	2 ใช้น้อยมาก 1-29 %	1 ไม่เคยใช้ เลย 0 %
3. ทักษะการพูด							
3.1 พูดทักทายลูกค้า							
3.2 พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม							
3.3 พูดเสนอแนะการจองห้องพัก							
3.4 พูดต่อรองราคาห้องพัก							
3.5 พูดปฏิเสธการจองห้องพัก							
3.6 พูดแนะนำเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว							
3.7 พูดขอร้องไห้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบ							
3.8 พูดอธิบายวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก							
3.9 พูดแสดงความห่วงใยต่อลูกค้า							
3.10 พูดขอโทษลูกค้า							
3.11 พูดขอบคุณลูกค้า							
3.12 พูดแสดงความยินดีที่ได้ให้บริการลูกค้า							
3.13 พูดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องความสะดวก							
3.14 พูดขออนุญาตลูกค้าตรวจสอบความเรียบร้อย							
3.15 พูดเสนอความช่วยเหลือเรื่องห้องพัก							
4. ทักษะการอ่าน							
4.1 อ่านเอกสาร หนังสือเดินทางของลูกค้า							
4.2 อ่านตารางเวลาการเดินทาง ของลูกค้า							
4.3 อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก							
4.4 อ่านราคาห้องพัก							
4.5 อ่านใบแจ้งการชำระเงินของลูกค้า							
4.6 อ่านข่าว ประกาศคำเตือนของ โรงแรม							
4.7 อ่านแผนที่ ท่องเที่ยว							
4.8 อ่านบันทึกข้อความ การขอความช่วยเหลือ							
4.9 อ่านอีเมลล์การจองห้องพัก							
4.10 อ่านข้อมูลภาษาอังกฤษและสรุปให้ลูกค้า							
4.11 อ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์							

ทักษะภาษาอังกฤษ	ระดับความถี่ของการใช้						
	7 ใช้บ่อยมาก ที่สุด 100 %	6 ใช้บ่อย มาก 90-99 %	5 ใช้บ่อย 70-89 %	4 ใช้ปาน กลาง 50-69 %	3 ใช้น้อย 30-49 %	2 ใช้น้อย มาก 1-29 %	1 ไม่เคยใช้ เลย 0 %
5. ทักษะการเขียน							
5.1 เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า							
5.2 เขียนจองตั๋วรถไฟลูกค้า							
5.3 เขียนอีเมลโต้ตอบการจองห้องพัก							
5.4 เขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงเว็บไซต์							
5.5 เขียนแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโรงแรม							
5.6 เขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว							
5.7 เขียนข้อความสั้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ							
5.8 เขียนบันทึกข้อความติดต่อระหว่างแผนก							
5.9 เขียนข้อร้องเรียนของลูกค้าให้หัวหน้างาน							
5.10 เขียนรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน							
5.11 เขียนประเมินความพึงพอใจ							