

การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

An analysis of needs, problems, abilities, and forms in using English oral communication of hotel front
office staff in Muang district, Loei province

ศรจิตรา นวรัตน์ภรณ์¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ประชากรที่ศึกษาคือพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม รีสอร์ท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ตอบรับให้ความร่วมมือจำนวน 20 โรงแรม พนักงาน 43 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าระดับคะแนนและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ระเบียบวิธีวิจัยใช้แบบผสมผสานทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนาและการอนุมานค่าเฉลี่ยของประชากร วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษการู้ภาษาอังกฤษที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า

1. ความต้องการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญ
2. ปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญ
3. ความสามารถโดยภาพรวมสามารถสื่อสารได้ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ
4. รูปแบบบัณฑิตานการณการสื่อสารโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อค้นพบที่สำคัญในงานวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นถึงพนักงานมีปัญหาความเข้าใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษและวัฒนธรรมการพูดสื่อสารพนักงานส่วนใหญ่ใช้ภาษาแบบไม่เป็นทางการ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารพร้อมทั้งเรียนรู้เกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมของประเทศเจ้าของภาษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรรวมถึงองค์กรในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนในอนาคตและเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 58

คำสำคัญ: ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ รูปแบบ

Abstract

The purposes of this research were: to identify the needs, problems, abilities and forms in using English for oral communication of hotel front office staff in Muang District, Loei Province. Participants in this study were 43 front office staff from 20 hotels and resorts in Muang District, Loei Province. The research instruments used was a five-rating scale questionnaire and an English capability measurement. A mixed methodology was applied with both quantitative and qualitative studies. Quantitative collected data was analyzed by descriptive statistics and a sample t-test, while other qualitative data were analyzed by content analysis.

The research revealed the results in using English for oral communication at the significant level .05 as follows:

¹ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

1. Needs were mostly at the high level significantly different.
2. Problems were mostly at the high level significantly different.
3. Communicative abilities were mostly at the moderate level significantly different.
4. Forms and situations were mostly different.

In addition, the important research results reflected that the hotel front office staff did not properly understand English and had social and cultural difficulties. The informal language forms were mostly used. Therefore, the developing guide line, the English oral communication as well as social and cultural training courses for English speaking countries should be provided to improve the potential of front office staff and organizations for offering sustainable services in the future and to prepare the readiness for ASEAN Community in the year 2015.

Keywords: needs, problems, abilities, forms

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบัน การเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจการค้าระหว่างประเทศมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น แต่ละประเทศจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาคุณภาพตลาดแรงงานเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ยุคแห่งการแข่งขันในระดับสากลซึ่งบุคลากรควรมีทักษะความรู้สำหรับการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความสามารถด้านภาษา การพูด การฟัง การอ่าน การเขียน รวมทั้งการสื่อสาร เทคนิคการจัดการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ผ่านมา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ในการเตรียมความพร้อมที่จะสนับสนุนความร่วมมือในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมเพื่อ ก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียน (ASEAN community) ในปี พ.ศ. 2558 ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการทำงาน "Working Language" ที่ใช้เป็นภาษาสื่อกลางในการสื่อสารกับประเทศอาเซียนด้วยกันทั้งนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรต่างๆ เข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนรวมถึงการศึกษาที่ยั่งยืน ผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม บนรากฐานของเป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของความรู้ และภูมิความคิดสร้างสรรค์ซึ่งนั่นจึงควรมีการจัดหลักสูตร การอบรมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่ผู้เกี่ยวข้อง อ่อนวิมล 2555; แต่

เน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น, 2556; สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2554; Jackson, 2005)

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับต้นๆ จากรายงานสถิติรายปีของประเทศไทย รายงานจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย พ.ศ. 2551 จำนวนทั้งสิ้นถึง 4,536,382 คน ซึ่งเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2550 จำนวน 3,851,000 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2551) ดังนั้นความจำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงมีบทบาทความสำคัญ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548; ประไพรัตน์ ฉันทะนงมณฑล 2552) การช่วยพัฒนาด้านธุรกิจท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย การเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโตทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุกปี (อลิน ศรีแย้ม, 2553; ประไพพร อักษรศรี, 2553; พิสมัย ประชานันท์ 2554) และจังหวัดเลย ประเทศไทย ที่มีแหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติ และทางวัฒนธรรมที่สวยงามหลายแห่ง จากสถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดเลย พ.ศ. 2552-2554 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเลยจากปี พ.ศ. 2552 จำนวน 9,470

คน พ.ศ. 2553 จำนวน 14,163 คน และ พ.ศ. 2554 จำนวน 17,264 คน เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดเลยเพิ่มมากขึ้น อัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวจากปี พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 27.66 (สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2551; สำนักงานการท่องเที่ยวของจังหวัดเลย, 2554) จากอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนั้น ความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะความต้องการในใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในทักษะการฟังและการพูดมีบทบาทสำคัญกับบุคลากรกลุ่มงานธุรกิจบริการหรือพนักงานแผนกต้อนรับมากที่สุด (อลิน ศรีแย้ม, 2553; Hogan, 2006; Jing, 2010; Watt, 2007)

สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทย ย่อมมีความคาดหวังในการได้รับการบริการที่ดีและประทับใจ ดังนั้นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นบุคคลสำคัญในการติดต่อ สื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของบุคลากรในโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานและการประกอบอาชีพ (ประไพโรจน์ ฉันทนะมณฑา, 2552 : 6; Kassim & Ali, 2010) อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติของบุคลากรในธุรกิจด้านการโรงแรมย่อมมีความสามารถที่แตกต่างกัน อุตสาหกรรมด้านธุรกิจบริการการท่องเที่ยวและการโรงแรมยังพบปัญหาว่า บุคลากรบางกลุ่มไม่สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว กรณีศึกษาในการใช้ภาษาอังกฤษเพียงพอ ทำให้ขาดความมั่นใจในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพกับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ (Meksophawannagul & Hiranburana, 2005; รัชฎาภรณ์ จันทร์เกิด และไพบูลย์ เปานิธิ, 2554; ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชรและทอม บลอม , 2552) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สมเกียรติ อ่อนวิมล (2555) ที่แสดงความเป็นห่วงเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษของคนไทยเมื่อภาษาอังกฤษถูกกำหนดให้เป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่าง 10 ชาตินาอาเซียนแต่การใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยยังอยู่ใน ระดับที่เป็นปัญหามาก

จากรายละเอียด ที่กล่าวมา ข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งจะช่วยให้เสริมภาพลักษณ์ทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวรวมถึงเพิ่มศักยภาพและคุณภาพทางด้านการบริการที่ดีและยั่งยืน ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย
4. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเป็น 2 วิธีคือ โดยการพูดคุยกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีโอกาสในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษกับแขกที่เข้าพักมากที่สุด และการเลือกขอบเขตเนื้อหาจากเอกสาร ตำรา และตำราเรียนรวมทั้งสิ้น 9 เล่ม ซึ่งเป็นตำราไทย 5 เล่ม และต่างประเทศ 4 เล่ม ทุกหัวข้อในขอบเขตของการศึกษาวิจัยมีเนื้อหาในตำราเหมือนกันทั้ง 9 เล่ม ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษา 15 สถานการณ์

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม รีสอร์ท อพาร์ทเมนท์ แมนชั่น เกสเฮ้าส์ หรือโฮมสเตย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยที่ขึ้นทะเบียนในทำเนียบรายชื่อที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยวันที่ 22 เมษายน 2554 (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดเลย , 2554) ที่ตอบรับการให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยรวม 20 โรงแรมและรีสอร์ท พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 43 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น รายละเอียดเครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามและชุดที่ 2 เป็นแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งแบบคำตอบวัดความสามารถและรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารได้ผ่านการเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือถึงผู้จัดการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการเก็บข้อมูล

2. รับแบบตอบรับการให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและดำเนินการนัดหมายวันและเวลาเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าในช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 16.00 น. โดยขอความร่วมมือให้พนักงานกรอกแบบสอบถามทั้งหมดในชุดที่ 1 ให้เสร็จและผู้วิจัยให้พนักงานตอบแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารโดยผู้วิจัยเป็นผู้ถามคำถามพนักงานฟังคำถามและสามารถอ่านทวนคำถามตามและให้พนักงานพูดและเขียนตอบทันที ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลหลังการตอบแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารทุกฉบับทันที

4. เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว นำแบบสอบถามและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร มาตรวจความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ ของคำตอบ รวบรวมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. ตรวจสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ความต้องการ ปัญหาและรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อส่งแบบคำตอบของพนักงานทั้งหมดไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อ

ตรวจประเมินคำตอบและนำผลการประเมินไปดำเนินการ
วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำข้อมูล ที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้ง เพื่อนำข้อมูล มาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) และใช้สถิติพื้นฐานในการ วิเคราะห์ข้อมูล(กัลยา วาณิชย์ปัญญา 2551; ชัชวาล เรื่อง ประพันธ์, 2554)

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมSPSS หา ค่าOne Sample t-test ค่าความถี่(Frequency) ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation: S.D.) ค่า Standard Error: SE ค่า T-distribution และค่าp- value ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถและรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่รวบรวมได้ (Content analysis) และนำเสนอเชิงพรรณนาวิเคราะห์(Descriptive analysis) โดยรวบรวมข้อมูล ข้อมูลทั่วไป ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ผู้วิจัยมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อ ประมวลผลความสามารถและรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษใน การพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโดยการ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และ Chi Square test ที่ระดับ95%

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคล ผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงจำนวนและร้อยละโดยแยกตามข้อมูลทั่วไปด้าน บุคคลของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ดังรายละเอียด ตารางที่1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป ด้านบุคคลของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. พื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษ		
1.1 เริ่มศึกษาภาษาอังกฤษ		
1.1.1 อนุบาล	8	18.6
1.1.2 ประถมต้น	15	34.9
1.1.3 ประถมปลาย	20	46.5
1.2 รวมเวลาที่ท่านศึกษา		
1.2.1 น้อยกว่า5 ปี	2	4.7
1.2.2 มากกว่า5 ปี	41	95.3
1.3 การศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม		
1.3.1 ศึกษา	23	53.5
1.3.2 ไม่ศึกษา	20	46.5
1.4 ยังคงศึกษา ท่านศึกษาภาษาอังกฤษจากที่ใด		
1.4.1 สถาบันสอนภาษา	1	2.3
1.4.2 ที่ทำงาน	10	23.2
1.4.3 ศึกษาด้วยตนเอง	12	27.9
1.4.4 อื่น ๆ	20	46.6
2. มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสาร		
2.1 ต้องการ พัฒนา		
2.1.1 ทักษะการพูด	41	95.3
2.1.2 ทักษะการเขียน	2	4.7
2.2 ไม่ต้องการพัฒนา	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงว่าพนักงานแผนกต้อนรับ ส่วนหน้าเริ่มศึกษาภาษาอังกฤษเมื่ออยู่ชั้นอนุบาลคิดเป็น ร้อยละ 18.6 ชั้นประถมต้นคิดเป็นร้อยละ34.9 ชั้นประถม ปลายคิดเป็นร้อยละ46.5 ระยะเวลาที่ศึกษาภาษาอังกฤษ ทั้งสิ้น น้อยกว่า5 ปีคิดเป็นร้อยละ4.7 และมากกว่า5 ปี

คิดเป็นร้อยละ95.3 ในปัจจุบันพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมคิดเป็นร้อยละ33.5 ซึ่งศึกษาภาษาอังกฤษ จากเพลง จากภาพยนตร์ รวมถึงจากเว็บไซต์ต่าง ๆ และได้ศึกษาภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 46.5 พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมดต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ โดยต้องการพัฒนาทักษะการพูดถึงร้อยละ95.3

ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากการศึกษาเพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่1 คือ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ One sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่

ตารางที่2 ผลการวิเคราะห์One sample t-test ของความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารใน 15 สถานการณ์ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย เทียบกับความต้องการระดับมาก (4)

สถานการณ์	N	Mean	SD	SE	t	p-value
1. การกล่าวทักทาย	43	4.233	0.951	0.147	1.46	0.152
2. การเสนอความช่วยเหลือ	43	4.023	0.913	0.139	0.17	0.868
3. การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก	43	4.140	1.014	0.155	0.90	0.372
4. การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก	43	3.674	1.322	0.202	-1.61	0.114
5.การตอบรับการจองห้องพัก	43	4.047	0.950	0.149	0.31	0.756
6.การลงทะเบียนพัก	43	3.907	1.109	0.690	-0.55	0.585
7. การขอข้อมูลของแขกที่เข้าพัก	43	4.047	0.950	0.145	0.32	0.750

สถานการณ์	N	Mean	SD	SE	t	p-value
8. การขอให้พูดซ้ำเพื่อความเข้าใจ	43	3.860	1.060	0.162	-0.86	0.393
9. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการจองเรียน	43	3.930	1.223	0.186	-0.37	0.710
10. การบอกทิศทาง	43	4.000	1.134	0.173	0.00	1.000
11. การคืนห้องพัก	43	3.605	1.218	0.186	-2.13	0.039*
12. การชำระเงิน	43	3.837	1.090	0.166	-0.98	0.333
13. การกล่าวขอบคุณ	43	3.907	1.171	0.179	-0.52	0.605
14. การกล่าวอวยพร	43	3.744	1.157	0.176	-1.45	0.154
15. การกล่าวอำลา	43	3.721	1.182	0.180	-1.55	0.129
รวม	645	3.912	1.105	0.044	-2.03	0.043*

* p-value < .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ในแต่ละสถานการณ์ พบว่า ปฏิเสธสมมุติฐานเรื่องพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารเป็นรายสถานการณ์ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value < .05) ในสถานการณ์การคืนห้องพัก(p-value = .039) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า ปฏิเสธสมมุติฐานเรื่องความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า อยู่ในระดับมากอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ05 (p-value = 0.43)

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากการศึกษาเพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่2 คือ ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการOne Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ.05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่

ตารางที่3 ผลการวิเคราะห์One sample t-test กับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารใน 15 สถานการณ์ ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลยที่เทียบกับปัญหระดับมาก

สถานการณ์	N	Mean	SD	SE	t	p-value
1. การกล่าวทักทาย	43	3.000	0.787	0.120	-8.33	0.000*
2. การเสนอความช่วยเหลือ	43	3.442	0.959	0.146	-3.82	0.000*
3. การสนทนาเกี่ยวกับการจอง	43	3.279	1.098	0.167	-4.30	0.000*
4. การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก	43	3.186	1.180	0.180	-4.52	0.000*
5.การตอบรับการจองห้องพัก	43	3.023	1.22	0.187	-5.23	0.000*
6.การลงทะเบียนเข้าพัก	43	3.000	1.155	0.176	-5.68	0.000*
7. การขอข้อมูลของแขกที่เข้าพัก	43	3.000	1.155	0.176	-5.68	0.000*
8. การขอให้พูดช้าเพื่อความเข้าใจ	43	3.116	1.051	0.160	-5.51	0.000*
9. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน	43	3.674	1.190	0.181	-1.79	0.080
10. การบอกทิศทาง	43	3.302	1.166	0.178	-3.92	0.000*
11. การคืนห้องพัก	43	3.186	1.160	0.177	-4.60	0.000*
12. การชำระเงิน	43	2.884	1.074	0.164	-6.82	0.000*
13. การกล่าวขอบคุณ	43	2.302	1.013	0.154	-10.99	0.000*
14. การกล่าวอวยพร	43	2.767	1.043	0.159	-7.75	0.000*
15. การกล่าวอำลา	43	2.651	1.044	0.159	-8.47	0.000*
รวม	645	3.0543	1.1264	0.0444	-21.32	0.000*

* p-value < .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ในแต่ละสถานการณ์ พบว่ายอมรับสมมุติฐานเรื่องพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (p-value> .05) ในสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน(p-value = .080)

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า ปฏิเสธสมมุติฐาน เรื่องปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า อยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ05 (p-value = .000)

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากการศึกษาเพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 คือ พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไ่่านกลาง ดังนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติด้วยวิธีการOne Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่4 ผลการวิเคราะห์One Sample t-test ของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารใน 15สถานการณ์ ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยเทียบกับ ความสามารถระดับปานกลาง

สถานการณ์	N	Mean	SD	SE	t	p-value
1. การกล่าวทักทาย	43	4.79	0.638	0.0970	18.394	0.000*
2. การเสนอความช่วยเหลือ	43	4.19	1.435	0.219	5.419	0.000*
3. การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก	43	3.67	1.539	0.235	2.874	0.006*
4. การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก	43	3.51	1.667	0.254	2.012	0.051
5.การตอบรับการจองห้องพัก	43	3.49	1.723	0.263	1.858	0.070
6.การลงทะเบียนเข้าพัก	43	2.44	1.843	0.281	-1.986	0.054
7. การขอข้อมูลของแขกที่เข้าพัก	43	4.28	0.908	0.139	9.234	0.000*
8. การขอให้พูดช้าเพื่อความเข้าใจ	43	4.07	0.884	0.135	7.939	0.000*
9. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน	43	2.37	1.480	0.226	-2.781	0.008*

สถานการณ์	N	Mean	SD	SE	t	p-value
10. การบอกทิศทาง	43	2.47	1.907	0.291	-1.840	0.073
11. การคืนห้องพักร	43	3.12	1.721	0.262	0.443	0.660
12. การชำระเงิน	43	3.60	1.530	0.233	2.592	0.013*
13. การกล่าวขอบคุณ	43	4.44	0.934	0.142	10.128	0.000*
14. การกล่าวอวยพร	43	3.58	1.776	0.271	2.147	0.038*
15. การกล่าวอำลา	43	3.77	1.616	0.246	3.114	0.003*
รวม	645	3.59	1.637	0.064	9.09	0.000*

* p-value < .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ในแต่ละสถานการณ์พบว่า ยอมรับสมมุติฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนด พบว่าพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารได้ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (p-value >.05) ในหัวข้อการตอบปฏิเสธการจองห้องพัก(p-value = .051) การตอบรับการจองห้องพัก (p-value = .070) การลงทะเบียนเข้าพัก (p-value = .054) การบอกทิศทาง (p-value = 0.073) และการคืนห้องพัก (p-value = .660) อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์จาก15 สถานการณ์ที่กำหนดตามขอบเขตเนื้อหาในภาพรวมพบว่า ปฏิเสธสมมุติฐาน เรื่องพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความสามารถในการพูดได้ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ (p-value = .000)

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากการศึกษาเพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่4 คือ พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร กับสถานการณ์ทั้ง 15 สถานการณ์ไม่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล

ตามสถิติด้วยวิธีการChi Square ที่ระดับที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ตามตารางที่5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ Chi Square ของรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารกับสถานการณ์ทั้ง15 สถานการณ์ ของพนักงานแผนต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

สถานการณ์	N	Expect	df	χ^2	Asymp.Sig
1. การกล่าวทักทาย	43	14.3	2	16.93	0.000*
2. การเสนอความช่วยเหลือ	43	10.8	3	47.88	0.000*
3. การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก	43	10.8	3	29.09	0.000*
4. การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก	43	10.8	3	46.39	0.000*
5.การตอบรับการจองห้องพัก	43	10.8	3	46.21	0.000*
6.การลงทะเบียนเข้าพัก	43	10.8	3	7.69	0.053
7. การขอข้อมูลของแขกที่เข้าพัก	43	14.3	2	20.42	0.000*
8. การขอให้พูดช้าเพื่อความเข้าใจ	43	14.3	2	26.00	0.000*
9. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน	43	10.8	3	11.42	0.010*
10. การบอกทิศทาง	43	10.8	3	17.74	0.000*
11. การคืนห้องพัก	43	10.8	3	13.09	0.004*
12. การชำระเงิน	43	10.8	3	23.69	0.000*
13. การกล่าวขอบคุณ	43	14.3	2	40.51	0.000*
14. การกล่าวอวยพร	43	10.8	3	14.21	0.003*
15. การกล่าวอำลา	43	10.8	3	42.49	0.000*
รวม	645	161.3	3	174.68	0.000*

* p-value < .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดตามขอบเขตของเนื้อหา พบว่ารูปแบบการ ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร กับสถานการณ์ทั้ง15 สถานการณ์พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 (Asymp.Sig > .05) ในหัวข้อ การลงทะเบียน
เข้าพักการ(Asymp.Sig = .053)

อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์จาก 15
สถานการณ์ที่กำหนดตามขอบเขตของเนื้อหาในภาพรวม
แสดงการปฏิเสธสมมติฐานเรื่อง การมีความแตกต่างกัน
ของรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่ อการพูดสื่อสารกับ
สถานการณ์ทั้ง 15 สถานการณ์ของพนักงานแผนกต้อนรับ
ส่วนหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
(Asymp.Sig = .000)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการ ปัญหา
ความสามารถ และรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ
พูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยนำมาอภิปรายผลเพื่อขยาย
ผลการวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการนำ ข้อค้นพบใน
การศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางและสามารถนำไปใช้ให้เกิด
ประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ
พูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน
แผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความต้องการในการใช้
ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมากอย่าง
ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อรุณี นมะมุติ
(2550), ประไพรัตน์ ฉันทนะมณฑล (2552), Ghany and
Latif (2012) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความต้องการของ
พนักงานหรือผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานในการใช้ภาษาอังกฤษ
เพื่อการพูดสื่อสารมีความต้องการในการใช้ภาษาอยู่ระดับ
มาก นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Crosling and Ward
(2002) พบว่า ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ในการ
สื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจ้างงานและการ

พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำ
กล่าวของ Chang (2004) เกี่ยวกับการจ้างงานว่านายจ้าง
จะคัดเลือกลูกจ้างที่มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการ
สื่อสารกับผู้ร่วมงานหรือลูกค้าที่มาจากต่างประเทศได้ดี
เพื่อแสดงความสามารถของพนักงานและศักยภาพของ
องค์กร

2. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร
ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเลย

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ
เพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า
พบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูด
สื่อสารในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานจบไม่
ตรงสาขาคิดเป็นร้อยละ 93.0 ซึ่งพนักงานจบการศึกษา
จากหลากหลายสาขาที่แตกต่างกัน ดังนั้นการจบ
การศึกษาไม่ตรงสาขาย่อมมีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษใน
การพูดสื่อสารเพราะการเรียนรู้ในชั้นเรียนและการใช้ภาษา
ในด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีการใช้ภาษา
เฉพาะที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการ
ศึกษาวิจัยของ ญัฐพิญา สำราญถิ่น และชไมภักดิ์
เศสนันท์ (2552), ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชรและทอม บลอม
(2552) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของ
พนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษในการ
พูดสื่อสารในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังมี
ปัญหาในการใช้ภาษาในการพูดสื่อสารและการใช้ภาษายัง
ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับ Ghany and
Latif (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเตรียมความพร้อมในการใช้
ภาษาอังกฤษทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการ
โรงแรมของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีในประเทศอียิปต์
พบว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่นักศึกษาเรียน
มา ยังไม่เพียงพอต่อการเตรียมตัวสำหรับการประกอบ
อาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในอนาคตควรมี

การอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาในการประกอบอาชีพได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารใน 15 สถานการณ์ ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารได้ในระดับปานกลางแต่มีความยุ่งยากในการพูดบ่อยครั้งซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของนักทรรุณกิจ (2550), และอรุณี นมะมุติ (2550) ที่พบว่า พนักงานบริการหรือผู้ปฏิบัติงานในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารจะมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลางถึงดี ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารของ Long (2007) พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับสูง แต่พนักงานเหล่านี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูด และมีความต้องการอย่างยิ่งที่จะพัฒนาทักษะดังกล่าวเพื่อนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Peterson and McCathy (2003) และ Tsuar and Lin (2003) กล่าวคือทุกสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมย่อมต้องการมีพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อช่วยให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในเรื่องนั้นๆได้อย่างชัดเจนและพบว่า อุตสาหกรรมด้านการโรงแรมต้องเน้นการบริการและคุณภาพของการบริการจึงควรมีการจัดการอบรมเพื่อช่วยพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น

4. รูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารใน 15 สถานการณ์ ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ผลของการศึกษาพบว่าพนักงานมีการใช้รูปแบบภาษาอังกฤษกับสถานการณ์ทั้ง 15 สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

กัน โดยรูปแบบที่ใช้อย่างไม่เป็นทางการ จำนวนร้อยละ 43.7 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษ ของ อโณทัยทิพกนก (2532) และ Fernandez and Bedia (2004) ที่พบว่าการใช้รูปแบบภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีคุณภาพคือความสามารถในการสื่อสารเพื่อการจองห้องพัก การบริการให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบคำถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงถึงคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร และโรงแรม ส่วน Briguglio (2003), Peterson and McCathy (2003) และ Sharpley and Forster (2003) ได้สนับสนุนเกี่ยวกับรูปแบบการใช้ภาษาว่า การใช้รูปแบบภาษาที่เหมาะสมเป็นทักษะที่มีความสำคัญมาก ดังนั้นโรงแรมจำเป็นที่จะต้องมีพนักงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้ภาษาที่เหมาะสมในการให้คำอธิบายความหมาย ตอบคำถาม ข้อสงสัยของแขกหรือลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนและเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความต้องการและมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารรวมถึงขาดความเข้าใจในความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา

อันอาจเป็นผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ผลการวิจัยจึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาความสามารถและศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและแผนกอื่นๆ เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกยกกระเป๋า แผนกอาหาร เครื่องดื่มให้ดียิ่งขึ้น

2. ในปัจจุบันการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเน้นการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก แต่เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นควรมีการสอนหรืออบรมไวยากรณ์ควบคู่ไปทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนโดยเฉพาะเรื่องของการออกเสียงได้อย่างถูกต้อง

3. การพัฒนาทักษะและความคล่องแคล่วในการสื่อสารภาษาอังกฤษในรูปแบบที่สูงขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษไม่เป็นทางการ ควรสนับสนุน ให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาพูดสื่อสารในระดับกึ่งทางการ และเป็นทางการมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ดังนั้นการให้ความรู้ การอบรม การให้คู่มือกับพนักงาน และการติดตามผลจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพการบริการของโรงแรมให้มีคุณภาพสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความต้องการ ปัญหา ความสามารถ แนวรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยซึ่งการทำวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของพนักงานในแผนกอื่น ๆ ของโรงแรม ในเขตจังหวัดเลย

2. ควรศึกษาวิจัยภายหลังการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารว่า ความสามารถและ

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย มีการพัฒนาในทางบวกอย่างชัดเจนหรือไม่อย่างไร

3. ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถและรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา(2551). **การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย**

SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2548). **สถิติการท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : การท่องเที่ยวในจังหวัดเลยปี547-2548**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ชัชวาล เรืองประพันธ์ (2554). **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows**. ขอนแก่น : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ณัฐพิญา สำราญถิ่น และชไมภักดิ์ เตชะสอนัน(2552). ความจำเป็นและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานร้านอาหารไทยที่เมืองซีแอตเติ้ล **การวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยที่ 4 (ฉบับที่9) : 49-67**.

แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น(2555). **Tell me more :**

โครงการพัฒนาศักยภาพภาษาอังกฤษบุคลากรของรัฐและเอกชนเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน2558. กรุงเทพฯ : แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น

นภัทร รุณกิจ(2550). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า : กรณีศึกษา โรงแรมวินเซอร์ สวีท โฮเทล ปรินซิพาลนิพนธ์ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขา**

ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคล

ประไพรัตน์ ฉันทะมงคล (2552, กรกฎาคม-ธันวาคม).

ทักษะการทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วน
หน้าของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ
ศึกษาโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่าย และที่ไม่อยู่ใน
ระบบเครือข่าย วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 3
(ฉบับที่2): 1-26.

ประไพพร อักษรศรี (2553). รูปแบบการเรียนรู้การ
จัดการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาลุ่มแม่น้ำ
เจ้าพระยาตอนล่างพิษณุโลก มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่(2): 41-54.

พิศมัย ประชานันท์ (2554). การพัฒนาการท่องเที่ยวของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอประ
โคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ . วารสารงานวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2): 1-9.

รัชฎาภรณ์ จันทร์เกิด และ ไพบุลย์ เปานิธิ (2554). การ
พัฒนาบทเรียนมัลติมีเดียเรื่องการพูด
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ชุด Interesting
Places in Pakchong District สำหรับนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 5. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม(1): 1-13.

ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชร และ ทอม บลอม (2552). Development of
cooperative Education in Tourism and
Hospitality: Issues in the context of Thailand.
วารสารสหกิจศึกษาไทย (2): 21-42.

สมเกียรติ อ่อนนิมิต (2555). ASEAN DIARY : การประชุม
สุดยอดภาษาอังกฤษกับอาเซียน ครั้งที่ 21.
เดลินิวส์ออนไลน์ . <[http://www.mfa.go.th/
business/th/news/84/84/30752%EO%B8/9](http://www.mfa.go.th/business/th/news/84/84/30752%EO%B8/9)> 19
ธันวาคม

สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจังหวัดเลย (22
เมษายน2554). ทะเบียนในทำเนียบรายชื่อที่
พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร (2551). รายงานสถิติรายปีประเทศไทย
กรุงเทพฯสำนักงานสถิติแห่งชาติ

สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ(2554).

การศึกษาการเตรียมความพร้อมของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏในการเข้าร่วมประชาคม
อาเซียน ปี พศ. 2558 เอกสารวิชาการลำดับที่
1/2554

อโณทัย ทิพกน (2532). การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้
ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อรุณี นมะมูติ (2550). การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษใน
การสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
กับลูกค้าชาวเอเชีย ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

อลิน ศรีแย้ม (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของ
โรงแรม. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสาร
นานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Briguglio, H. (2003). Gathering linguistic data from two
multinational companies: Intercultural
communication in the workplace. In
Proceedings from the 5th ABC European
convention. Lugano, Switzerland.

Chang, M. (2004). Why some graduates are more
marketable than others [Power Point slides].

Retrieved 5 January 2013, from
<http://www.epu.gov.my/seminars>

Crosling, G., & Ward, I. (2002). Oral communication: The workplace needs and uses of business graduate employees. *English for Specific Purposes*, 21 : 41-57.

Fernandez, M. C. L., & Bedia, A. M. S. (2004). Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality?: An application in Spain. *Tourism Management*, 25 : 771-775.

Ghany, S. Y. A., & Latif, M. M. A. (2012). English language preparation of tourism and hospitality undergraduates in Egypt : Does it meet their future workplace requirements?. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*: Institute of Educational Studies, Cairo University, Egypt : 94-100

Hogan, J. (2006). *A bakers dozen of strategies for hotel front office*. Retrived 29 April 2012, from www.hotel-online.com.

Jackson, J. (2005). An inter-university, cross-disciplinary analysis of business education: Perceptions of Disciplinary analysis of business educations of business faculty in Hong Kong. *English for Specific Purposes*, 24 : 293-306.

Jing, W. (2010). Intergrated teaching English speaking for students planning to work in tourism business in greater Mekong Sub region Area. *HRD Journal*, 1 (1) : 87-98.

Kassim, H., & Ali, F. (2010). English communicative events and skills needed at the workplace: Feedback from the industry. *English for Specific Purposes*, 29 : 168-182.

Long, P. J. (2007). *The English proficiency of the hotel front desk staff in communication with their guests in Chiang Mai*. Chiang Mai : Chiang Mai University.

Meksophawannagul, M., & Hiranburana. (2005). From needs analysis to course design of English business communication for learners with job experience. *Working Papers in English as an International Language*, 1 : 107-137.

Peterson, C. A., & Mc Carthy, C. (2003). Hotel Development of Cultural Tourism Elements. *Tourism Review*, 58 (2) : 38-42.

Sharpley, R., & Forster, G. (2003). The implications of hotel employee attitudes for the development of quality tourism: The case of Cyprus. *Tourism Management*, 24 : 687-697.

Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2003). Promoting service quality in tourist hotels: the role of HRM practices and service behavior. *Tourism Management*, 25 : 471-481.

Watt, P. (2007). *Customer service work and emotional labour in the hospitality industry*. UK : University of London.