



วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย
SuanSunandha Academic & Research Review

แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

ภูษงค์กร จินดาพล

คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

E-mail: Jindapol_phu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเท่านั้น และมีระยะเวลาในการเข้าพักจำนวน 2 คืนขึ้นไป วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพ และปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สถิติ F-test (One Way ANOVA) ในการประเมินค่าด้านกระบวนการเรียนรู้ ด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 ด้านการมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พบว่า การแสดงความเคารพอย่างไทย มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ พบว่า การได้รับการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ข้อเสนอแนะ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00



วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย
SuanSunandha Academic & Research Review

คำสำคัญ : ศักยภาพ, พนักงานต้อนรับส่วนหน้า, จังหวัดพังงา, โรงแรมระดับ 3 ดาว, ความตั้งใจด้าน
พฤติกรรม



วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย
SuanSunandha Academic & Research Review

The Development Guideline of English Communication Potentiality for Receptionists: A case study of a 3-star hotel in Phang Nga province

Phuchongkorn Jindapol

The Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.

E-mail: Jindapol_phu@hotmail.com

ABSTRACT

The objective of this study was to assess the English communication potential of a 3-star hotel front desk staff in Phang Nga province, to study the English communication factors and propose guidelines for developing the English communication skills of hotel front desk staff in Phang Nga province. The study employed quantitative research, namely a questionnaire with foreign tourists who use only English for communication and stay for two nights or more. Using descriptive statistics to find frequency, percentage, and information about English communication factors of 3-star hotel front desk staffs in Phang Nga province, the results were analyzed by using average statistics, standard deviation, and hypothesis testing by analyzing variance using static F-test (One-Way ANOVA), the study showed that the learning process of English grammar had a low level of competency. The average was 2.08 in problem-solving tact. For a moderate level of competency, the mean was 3.50, with a standard deviation of 0.61. The English communication factor of the front desk staff found that the respect of Thais for the highest level of competency showed a mean of 4.13, with a standard deviation of 0.61. The highest level of competency carried an average value of 4.37. Impressing the client to return to use the service again – To have a low level of competency, the mean was 1.97, and standard deviation 0.65. Intention of client behavior found that receiving good service continued. For a high level of competency, the mean value was 3.51. Suggestions had the lowest level of performance, with a mean of 1.00 and standard deviation of 0.00.

Keywords: Potential, Front desk staff, Phang Nga province, 3-star hotels, behavioral intention

ปีที่ ๑๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน) ๒๕๖๔
Volume 15 Number 2 (January-June) 2021



บทนำ

ปัญหาที่พบมากเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดพังงาก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งที่เป็นการสนทนาซึ่งหน้า และ การสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมในเรื่องของการให้บริการ และการท่องเที่ยวโดยส่วนมากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่สามารถที่จะพูดเป็นประโยคภาษาอังกฤษได้ ไม่เข้าใจความหมายในประโยคภาษาอังกฤษที่ซับซ้อน และไม่คุ้นเคยกับสำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพราะภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นสื่อกลางที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพังงาให้มีความเจริญก้าวหน้า และทัดเทียมกับจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของประชากรของจังหวัดพังงา ให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี นับว่าเป็นช่องทางและโอกาสที่ดีที่จะเตรียมการรับมือเพื่อให้เกิดรายได้สู่คนไทยให้ได้มากที่สุดธุรกิจการบริการด้านที่พักหรือโรงแรมนั้น ผู้วิจัยคิดว่าในธุรกิจที่สำคัญมากดังที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นบางส่วนการเตรียมความพร้อมในการรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเข้ามาพักอาศัยนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสถานที่ สภาพแวดล้อม อาหาร บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่โรงแรมพึงมีเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยมองว่าทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นก็คือ บุคลากร โดยงานวิจัยชิ้นนี้จะมุ่งไปที่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักในโรงแรมเป็นด่านแรกซึ่งเป็นขั้นตอนที่ละเอียดอ่อนเพราะต้องใส่ใจในทุก ๆ รายละเอียดของลูกค้าตั้งแต่การลงทะเบียนเข้าพัก การตรวจสอบตัวตนที่แท้จริง การให้คำแนะนำ การส่งมอบกุญแจห้องพัก เป็นต้น ซึ่งในทุก ๆ ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของสังคมโลก ดังนั้นการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใจได้ง่ายและถูกต้องแม่นยำนั้นยังเป็นปัญหาสำคัญของโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดพังงาอยู่ สืบเนื่องมาจากจังหวัดพังงาเป็นจังหวัดที่ถูกล้อมรอบด้วยจังหวัดการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยม กล่าวคือ จังหวัดพังงามีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดตรัง ซึ่งเป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมในการท่องเที่ยวสูงสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบด้วยจังหวัด พังงานั้นเป็นจังหวัดที่เงียบสงบอยู่ท่ามกลางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการ



แต่งแต้มเติมสีใด ๆ จึงทำให้ไม่เกิดจุดที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยส่วนมากนั้น นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวจังหวัดพังงาก็จะไปท่องเที่ยวที่ เกาะสิมิลัน ซึ่งเป็นเกาะที่นักท่องเที่ยวขนานนามว่ามีความสวยงามระดับโลก เมื่อท่องเที่ยวเสร็จก็มักจะไปเข้าพักที่จังหวัดภูเก็ต เสียมากกว่าเนื่องจากมีความหลากหลาย สวยงาม และมีแหล่งบันเทิงอย่างครบครัน ทำให้โรงแรมที่พักในจังหวัดพังงานั้นซบเซา ไม่เกิดการกระตุ้นและการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการพัฒนา เพราะถ้ามองในเรื่องของผลกำไรแล้วนั้นไม่มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญก็คือ ทรัพยากร มนุษย์ เนื่องด้วยจังหวัดพังงาเป็นจังหวัดที่มีอัตราการจ้างงานต่ำเมื่อเทียบกับจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ ซึ่งมีการให้ค่าจ้างและความต้องการปริมาณของบุคลากรที่สูงกว่าหลายเท่า ทำให้คนส่วนใหญ่ที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้นเดินทางเข้าไปสมัครงานและทำงานเลี้ยงชีพในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่เสียส่วนมาก ทำให้จังหวัดพังงาขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนมากที่ทำงานในโรงแรมภายในจังหวัดพังงาจึงมีปัญหาในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากระดับการศึกษาที่จำกัด และการอบรมฝึกการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ไม่มากพอ เพราะเป็นปัญหาหลักและสำคัญมากที่จะต้องแก้ไขและหาแนวทางในการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ส่วนมากนั้นโรงแรมในจังหวัดพังงาจะมีมาตรฐานโรงแรมอยู่ที่ 3 ดาว เพราะว่าส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจโรงแรมของคนไทยซึ่งมีข้อจำกัดในการการลงทุน ซึ่งแตกต่างกับจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่ที่ส่วนมากจะเป็นโรงแรมต่างชาติที่มีขนาดใหญ่ หรือไม่มีสาขาทั่วโลก จึงมีเม็ดเงินมากพอในการลงทุนเพื่อให้เกิดความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้กำหนดวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยแสดงรายละเอียด ดังนี้



การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นกระบวนการดำเนินงานทางการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิด คือ มีการจำกัดข้อความ จำกัดคำตอบ ให้อยู่ในกรอบของงานวิจัย ซึ่งเก็บผลสำรวจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักและใช้บริการภายในโรงแรม โดยแบ่งทั้งหมดออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้ดังกล่าวมาบูรณาการร่วมกันกับข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ต่อไป

จำนวนประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนมาก และข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักและใช้บริการภายในโรงแรม 3 ดาวจังหวัดพังงา เป็นผู้ทำการประเมินตามเครื่องมือสำรวจศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่สามารถทำการตอบแบบสอบถามได้นั้นต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้ที่มีวิจรรย์ญาณและคุณสมบัติเพียงพอในการตัดสินใจโดยไม่จำเป็นต้องเคยมาใช้บริการหรือเคยเข้าพักมาก่อน เนื่องจากต้องการวัดระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องต่อการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ อย่างเป็นปัจจุบันและเป็นจริงมากที่สุดแต่ด้วยสถานการณ์ โควิด-19 ที่ส่งผลกระทบทางตรงในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทาง e-mail ไปถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามฐานข้อมูลเดิมประจำปี พ.ศ. 2560 – 2561 ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเข้ามาพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา 2 คืน เป็นต้นไป ในการทำแบบสอบถามโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จากสูตร Cochran (1953)

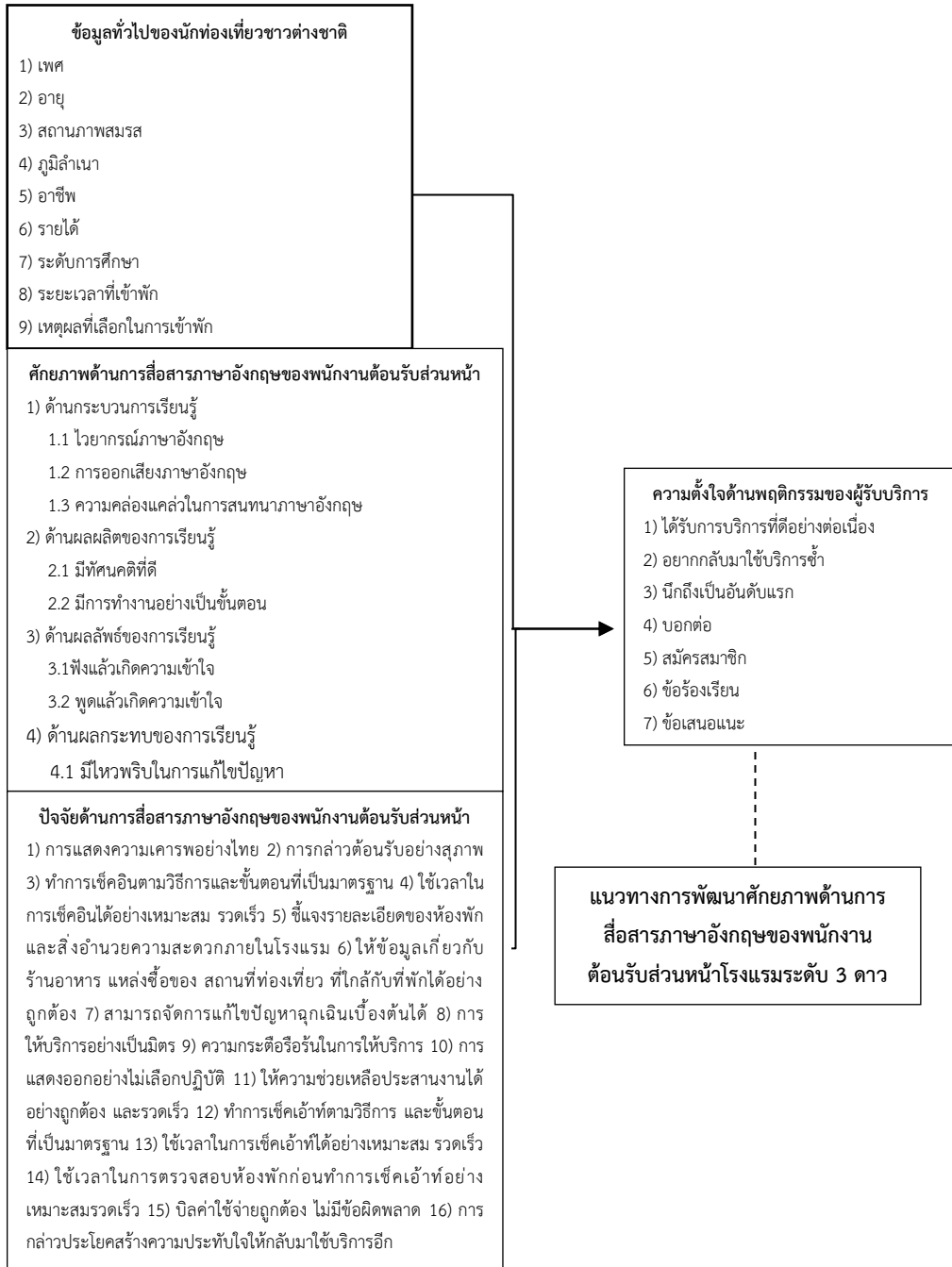
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50% หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด กำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่างและมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย
SuanSunandha Academic & Research Review

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม





ผลการวิจัย

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะ และศักยภาพโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จากการตอบแบบสอบถามเป็นการสำรวจเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร เพื่อเสนอแนะทางทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ที่จะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐไปใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มอาชีพในพื้นที่ และภาคเอกชนในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับในองค์กรของตนเอง เพื่อการบริการของพนักงานที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาพิจารณาประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากมีช่วงอายุระหว่าง 23-38 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ภูมิลำเนาจากทวีปเอเชียเป็นส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 60,001-70,000 บาท ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี ระยะเวลาที่เข้าพัก 2-4 วัน และเหตุผลที่เลือกมาเข้าพักคือการท่องเที่ยวส่วนตัว เนื่องจากจังหวัดพังงาไม่ใช่จุดหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนโรงแรม 5-6 ดาวก็มีจำนวนน้อยเนื่องจากไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนเพื่อให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันพร้อมกับแสงสีเสียงที่ตื่นตาตื่นใจ โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเข้ามาพักในจังหวัดพังงาเพื่อต้องการความสงบ เป็นส่วนตัว ดังนั้นโรงแรมระดับ 3 ดาว จึงเป็นตัวเลือกที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างอิสระเสรีเนื่องจากมีจำนวนมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถหาข้อมูลได้ในอินเทอร์เน็ต และที่สำคัญคือราคาการใช้จ่ายในการบริการประหยัด โดยภาพรวมสอดคล้องใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ น้ำฝน จันทร์นวล. (2556). ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในส่วนของปัจจัยด้านราคา พบว่า การที่นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยโดยค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างมาก เพราะประเทศไทยมีราคาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวไม่สูงจนเกินไป ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ Ouchrungs. (2003). ที่ศึกษาความแปรผันระหว่างราคาของการท่องเที่ยวต่อจำนวนคนที่ได้ข้อสรุปว่าถ้าหากสถานที่ท่องเที่ยวหนึ่ง ๆ มีค่าใช้จ่ายในการบริการที่สูงจำนวนคนที่จะไปจะลดลง แต่ในทางกลับกัน หากว่าราคาที่



จ่ายในการบริการนั้นต่ำลง จำนวนนักท่องเที่ยวก็จะเพิ่มขึ้น โดยโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา นั้นมีข้อดีที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมาใช้บริการนั้นก็คือ คุณภาพเหมาะสมกับราคา กล่าวคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเข้าพักในโรงแรมที่มีความปลอดภัยสูง สะดวกสบาย แต่ไม่ต้องจ่ายค่าบริการในราคาที่สูง ดังงานวิจัยของ สินีนาถ ต้นตราพล (2546) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยทางด้านราคาที่เหมาะสมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรม ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าคุณภาพของโรงแรมมีความเหมาะสมกับราคา

ตารางที่ 1 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ด้านกระบวนการเรียนรู้)

ศักยภาพด้านการสื่อสาร ภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (ด้านกระบวนการเรียนรู้)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	2.08	0.65	น้อย
2. การออกเสียงภาษาอังกฤษ	2.52	0.75	น้อย
3. ความคล่องแคล่วในการสนทนา	3.10	0.72	ปานกลาง
รวม	2.56	0.83	ปานกลาง

ด้านกระบวนการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพียง 1 ปัจจัยเท่านั้น คือ ระยะเวลาที่เข้าพักกล่าวคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกันสามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน H₁ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน เพราะมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกนัยหนึ่งคือ ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าพักที่



แตกต่างกันนั้นสามารถเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับสมรรถนะด้านกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ชัดเจน สอดคล้องกับบทความของ สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ (2547) กล่าวว่า ตัวแปรตัวประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณ ณ จุดเวลาหรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมีลักษณะเชิงคุณภาพหรือปริมาณโดยการนำข้อมูลหรือตัวแปรหรือข้อเท็จจริงมาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะหรือสภาพการณ์นั้นได้และใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาที่แตกต่างกันเพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลง ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ด้านผลผลิตของการเรียนรู้)

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (ด้านผลผลิตของการเรียนรู้)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ	3.63	0.79	มาก
2. มีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	3.19	0.78	ปานกลาง
รวม	3.41	0.82	ปานกลาง

ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพียง 1 ปัจจัยเท่านั้น คือ ระยะเวลาที่เข้าพักกล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน H₁ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน เพราะมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกนัยหนึ่งคือ ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าพักที่แตกต่างกันนั้นสามารถเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับสมรรถนะด้านผลผลิตของการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ชัดเจน สอดคล้องกับบทความของ Allport (1968, p.17) กล่าวว่า ทัศนคติคือ สภาวะความพร้อมทางจิตและประสาทที่ตอบโต้ได้ เกิดจากประสบการณ์ซึ่งจะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางหรือมีผลในการเปลี่ยนแปลงของการสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ดังตาราง ต่อไปนี้



ตารางที่ 3 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้)

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้า (ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. ฟังแล้วเกิดความเข้าใจ	2.76	0.65	ปานกลาง
2. พูดแล้วเกิดความเข้าใจ	2.18	0.64	น้อย
รวม	2.47	0.71	น้อย

ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย ไม่มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ธวัชชัย ชัยจิรธาดายกุล (2534) กล่าวว่า ส่วนของความเข้าใจคือความเชื่อหรือความนึกคิดหรือการสำเหนียก ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปได้ทั้งทางดี และทางไม่ดี และความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคล เช่น ถ้ามีผู้สอนให้บุคคลเข้าใจ และรู้ว่าสิ่งหนึ่งสิ่งนั้นต่ออย่างไรผู้นั้นก็จะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ ดังนั้น ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูงค่าจึงสำคัญจึงมากกว่า 0.05 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ด้านผลกระทบต่อการเรียนรู้)

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้า (ด้านผลกระทบต่อการเรียนรู้)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา	3.50	0.61	ปานกลาง
รวม	3.50	0.61	ปานกลาง



ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย ไม่มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับบทความของ กัลยา ตากุล (2550) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหา หมายถึง ความสามารถในการคิดรวบรวมหรือเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเข้าด้วยกัน เพื่อหาทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้บรรลุเป้าหมายในการจัดปัญหาให้หมดไป และ Johnson & Morrow (1981) ได้ให้ความหมายของการแก้ไขปัญหาไว้ว่า การแก้ปัญหาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับทักษะ ความรู้ และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผลกระทบของการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูง คำนัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05 ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. การแสดงความเคารพอย่างไทย	4.13	0.61	มากที่สุด
2. การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ	4.37	0.48	มากที่สุด
3. ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	3.09	0.63	ปานกลาง
4. ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม	3.07	0.62	ปานกลาง
5. ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในโรงแรม	1.94	0.63	น้อย
6. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง	2.28	0.61	น้อย
7. สามารถจัดการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้	2.72	0.65	ปานกลาง
8. การให้บริการอย่างเป็นมิตร	3.98	0.57	มาก



9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.84	0.91	ปานกลาง
10. การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	3.91	0.61	มาก
11. ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.33	0.66	ปานกลาง
12. ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	3.00	0.64	ปานกลาง
13. ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	3.82	0.65	มาก
14. ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	3.75	0.60	มาก
15. บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.17	0.64	ปานกลาง
16. การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก	1.97	0.65	น้อย
รวม	3.21	0.97	ปานกลาง

ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งมีทั้งหมด 16 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) การแสดงความเคารพอย่างไทย 2) การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ 3) ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 4) ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม 5) ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม 6) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง 7) สามารถจัดการแก้ปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้ 8) การให้บริการอย่างเป็นมิตร 9) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 10) การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ 11) ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 12) ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 13) ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว 14) ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว 15) บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และ 16) การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้ไม่มีผลต่อการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน โดยการประเมินด้านปัจจัยนี้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สอดคล้องกับบทความของ อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือเป็นไปในทางลบ



ดังนั้น การประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูง คำนัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05 ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ

ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. ได้รับความบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง	3.51	0.73	มาก
2. อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ	2.44	0.82	น้อย
3. นึกถึงเป็นอันดับแรก	2.20	0.65	น้อย
4. บอกต่อ	1.93	0.78	น้อย
5. สัมผัสสมาชิก	1.52	0.67	น้อย
6. ขอร้องเรียน	1.00	0.00	น้อยที่สุด
7. ขอเสนอแนะ	1.00	0.00	น้อยที่สุด
รวม	1.94	1.03	น้อย

ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ จากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ คือ 1) ได้รับความบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง 2) อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ 3) นึกถึงเป็นอันดับแรก 4) การบอกต่อ 5) สัมผัสสมาชิก 6) ขอร้องเรียน และ 7) ขอเสนอแนะพบว่า ไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีต่อโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน มาจากการส่งมอบการบริการให้แก่ นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนการบริการที่เกินต่อความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับนั้นดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ดังนั้น การประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการนั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูง คำนัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05



สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ด้านกระบวนการเรียนรู้ จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีความคล่องแคล่วในการสนทนาภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความกล้าแสดงออก และความมั่นใจในการสนทนากับชาวต่างชาติ แต่ยังขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามไวยากรณ์ และการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษที่ยังไม่ถูกต้อง ดังนั้น ภาครัฐและผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้ที่ถูกต้อง เพิ่มทักษะ และกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษให้มาก เพื่อพนักงานสามารถนำความรู้ที่ถูกต้องมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้ในระดับที่ไม่เป็นปัญหาสักเท่าไร เนื่องจากพนักงานต้อนรับมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการอยู่ในระดับการประเมินสมรรถนะในระดับมาก เพียงแต่การทำงานที่เป็นขั้นตอนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนา และเรียนรู้กันได้โดยไม่ยากลำบาก ซึ่งผลผลิตของการเรียนรู้เน้นเป็นการพัฒนาทักษะมาจากการทำงานจริงที่เป็นระบบที่ถูกต้อง ผู้ประกอบการควรเพิ่มทักษะ การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) เพื่อให้พนักงานมีทักษะการลำดับขั้นตอนตามเหตุและผลที่ถูกต้อง และผู้ประกอบการควรย้ำขั้นตอนในการทำงานที่เป็นมาตรฐานโดยเน้นให้พนักงานทำอย่างสม่ำเสมอจนสามารถจำได้ขึ้นใจ

ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ จากการศึกษา พบว่า ยังเป็นปัญหาซึ่งเป็นจุดสำคัญที่จะต้องแก้ไข โดยด่วน ผลการประเมินศักยภาพด้านการฟังของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทักษะด้านการพูดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในระดับที่น้อย แสดงให้เห็นได้ว่า พนักงานยังสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่ดี อาจจะเกิดขึ้นจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารู้คำศัพท์น้อย ขาดการฝึกประโยคตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง จึงทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสับสน ไม่เข้าใจ ประโยคในการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ประกอบการอาจจะแก้ไขด้วยตัวเองหรือร่วมมือกับทางภาครัฐในการทำหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้นำมาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องเต็มประสิทธิภาพ

ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะไหวพริบในการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีการลำดับเหตุการณ์อย่างเป็นขั้นตอนได้ดีในระดับหนึ่ง ซึ่งต้องเกิดจากทักษะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล โดยส่วนมากจากการสังเกตบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา นั้น จะมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง พุดจาฉะฉานไม่อ้อมค้อม ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วย



เสริมสร้างบุคลิกให้มีความน่าเชื่อถือ คล้อยตาม เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ได้โดยความรู้สึกจะเกิดการร่วมมือในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ การแก้ปัญหาก็จะอยู่ในระดับที่เกือบดี ซึ่งไม่มีปัญหาแต่อย่างใด

ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ยังเป็นปัญหาในจำนวนปัจจัยทั้งหมดคือ 1) การชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม 2) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้เคียงที่พักได้อย่างถูกต้อง 3) การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ถ้ามองโดยผิวเผินอาจจะไม่เห็นถึงความสำคัญ แต่จริง ๆ แล้วทั้ง 3 ปัจจัยนี้คือสิ่งที่สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรภาคธุรกิจบริการ แต่ทำไมถึงเป็นปัญหาสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จากการสอบถามพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ เป็นสิ่งที่ทำให้สิ้นเปลืองเวลา เนื่องจากต้องใช้เวลาในการให้บริการที่รวดเร็วที่สุด อีกด้านหนึ่งคือ 3 ปัจจัยนี้ บางครั้งต้องใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่สูงขึ้น เนื่องจากความต้องการที่จะรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาตินั้นมีความแตกต่างกัน จึงเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะพยายามหลีกเลี่ยงกันเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรที่จะเน้นย้ำให้พนักงานต้อนรับตระหนักถึงความสำคัญของทั้ง 3 ปัจจัยนี้ เพราะถ้าหากสามารถปรับให้ขึ้นมาอยู่ในระดับที่ดีได้จะส่งผลต่อความประทับใจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก

ความตั้งใจด้านพฤติกรรม จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังไม่อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ไม่นึกถึงเป็นอันดับแรกหากจะต้องมาพักที่จังหวัดพังงา ไม่อยากบอกต่อ และไม่ต้องการสมัครสมาชิก ซึ่งหากทบทวนเหตุ และผลถึงสาเหตุก็สืบเนื่องมาจากปัญหาในทุก ๆ ด้านที่เป็นการประเมินระดับสมรรถนะที่น้อยจากการประเมินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน และปรับทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากผลการศึกษาที่ได้รับแล้วผู้ศึกษายังพบว่า งานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปขยายประเด็นศึกษาได้ในอนาคตต่อไป จึงขอเสนอข้อแนะนำสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาค้นต่อไป ดังนี้



วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย
SuanSunandha Academic & Research Review

1) ควรมีการศึกษาแนวทางการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารขององค์กร ภาคส่วนที่เป็นธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดพังงา เพื่อส่งผลต่อการมีสมรรถนะที่ดีในการทำงานตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรม และความรับผิดชอบต่องานในองค์กรภาคส่วนที่เป็นธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดพังงา เพื่อส่งผลต่อการรู้สำนึก และตระหนักความรับผิดชอบต่อในงานที่ทำ เพื่อให้บรรลุผลอย่างสูงสุด และลดปัญหาด้านภาพลักษณ์ และความรู้สึกด้านที่ไม่ดีจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

References

- Buncha Chanton. (2016). **A study of methods for cost reduction and efficiency improvement of finish good of warehouse: A case study of ABC co., Ltd.** (Master's thesis). Burapha University. Chonburi.
- Chaisomporn Prasert. (2004). **Marketing executive**. Bangkok: Bangkok Sealy UK Ran.
- Iam clean industrial estate. (1996). **Customer satisfaction with service of Bangkok Bank, Searide Scary Branch**. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Ministry of Interior in Muang District (Master's thesis). Chiang Mai University. Chiang Mai.
- Nantawan Chumtanti. (2011). The English writing achievement and the satisfaction of students majoring in chemistry towards the process writing approach. **Chandrakasem Rajabhat University Journal**, 17(33), 127-136.
- Nattapong Puttipong and Thananya Wasusri. (2006). Inventory control in rubber textile factories. **KMUTT Research and Development Journal**, 29(1), 91-108.
- Nuan Wichien. (2006). **Customer satisfaction towards service of Krung Thai Bank Co., Ltd. Bang Pakong Branch** (Master's thesis). Sripatum University. Bangkok.
- Preeyaporn Wongutarot. (2003). **Degree in education**. Bangkok: Bangkok Center.
- Ranee Chaoonpreecha. (2538). **Satisfaction of service users at a large police station in the provinces** (Master's thesis). Chulalongkorn University. Bangkok.
- Saroch Occult Sombat. (1991). **Working satisfaction of tutoring school teachers Department of Education** (Master's thesis). Srinakharinwirot University. Bangkok.



วารสารสนวนสุนันทาวิชาการและวิจัย

SuanSunandha Academic & Research Review

- Siriwan Serirat. (1995). **Bangkok regulations**. Bangkok: Thai Wattana Panich.
- Sopawan Trisuwan. (2007). **Reliability and service quality of Thai people with continue to Phra Nakhon Si Ayutthaya hotel** (Master's thesis). Naresuan University. Phitsanulok.
- Suthichart Amarthin. (2000). **Satisfaction of the office of the marketplace service district agriculture in Udon Thani Province** (Master's thesis). Khon Kaen: KhonKaen University.
- Teerakit Nawaratana Na Ayudhya. (2004). **Marketing for service and standard**. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Veer Please. (2015). **Regulations for learning English for education**. Bangkok: Mahidol University.
- Warit Sanritikham. (2005). **The satisfaction of the people with the services of the administrative division. Ban Suksa Subdistrict, administrative teacher, Don Ngu Subdistrict, Thelid District** (Master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University. MahaSarakhm.
- Wichintana Panupong. (1982). **Bangkok language desk**. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Wirunphan Devi. (2542). **Satisfaction of each person in the service of the leave**.