



การวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน
แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
An analysis of needs in using English of front office hotel staff
in Nakhon Ratchasima province



อารีรัตน์ บริบูรณ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

An analysis of needs in using English of front office hotel staff in Nakhon Ratchasima
province

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1. ความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทักษะด้านการฟังและการพูดมีความจำเป็นมากที่สุด 2. ปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน คือ ทักษะด้านการเขียนและการอ่าน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ขาดความมั่นใจและความรู้พื้นฐานด้านไวยากรณ์ และคำศัพท์ 3. ความต้องการให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารในที่ทำงานควรเน้นทักษะการพูด การฟัง ในสถานการณ์ต่าง ๆ และควรมีเนื้อหาเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละแผนกตามลักษณะของงานที่รับผิดชอบ

คำสำคัญ : การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

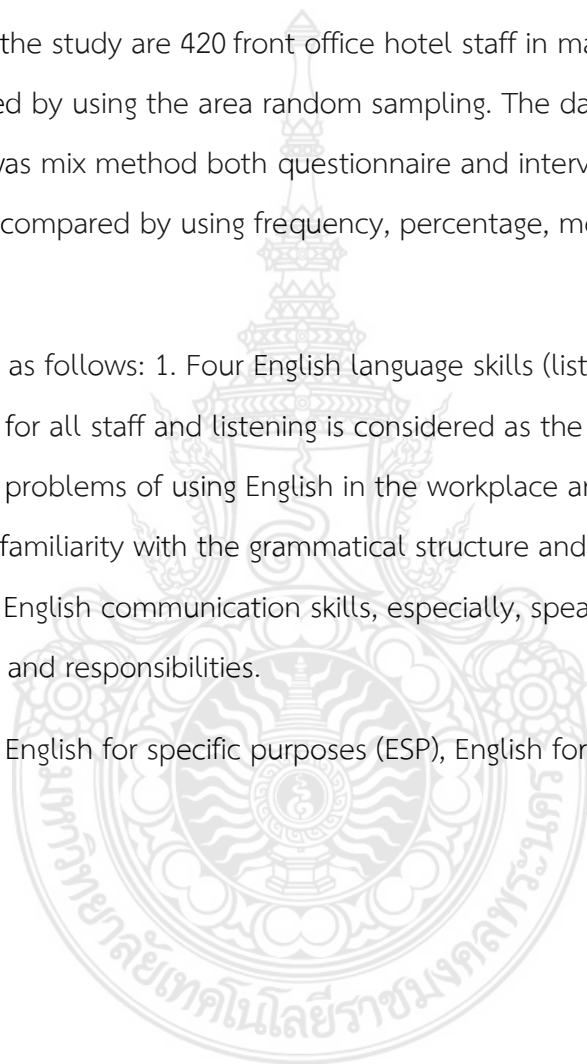
Abstract

An analysis of needs in using English of front office hotel staff in Nakhon Ratchasima province

The objective of the research is to identify the problems and needs in developing the English communication skills in the workplace of front office hotel staff in Nakhon Ratchasima province. The sample of the study are 420 front office hotel staff in management and operational level, selected by using the area random sampling. The data collection approach employed in this study was mix method both questionnaire and interview. The collected data were then analyzed and compared by using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The findings were as follows: 1. Four English language skills (listening, speaking, reading, and writing) are essential for all staff and listening is considered as the most important, followed by speaking. 2. The main problems of using English in the workplace are writing and reading due to lack of confidence, unfamiliarity with the grammatical structure and vocabulary. 3. All staff are desirable to develop English communication skills, especially, speaking and listening in different situation, duties and responsibilities.

Key word Need analysis, English for specific purposes (ESP), English for front office hotel



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หัวหน้าฝ่ายการจัดการส่วนหน้าและผู้บริหารของโรงแรมในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนผู้วิจัยสามารถทำงานสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกท่านและอาจารย์วิศิษย์ศักดิ์ อุดมมาลา ผู้ซึ่งสนับสนุนในทุกๆด้านและในการให้คำปรึกษาเพื่อทำงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้าพเจ้าหวังว่างานวิจัยฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่สนใจนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษาสืบไป

อารีรัตน์ บริบูรณ์

ผู้วิจัย



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

บทที่

1 บทนำ

1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	4
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3	ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4	วิธีดำเนินการวิจัย	6
1.5	สมมุติฐานงานวิจัย	7
1.6	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
1.7	คำสำคัญของการวิจัย	8
1.8	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.9	นิยามศัพท์เฉพาะ	8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1	แนวความคิดและทฤษฎี	
2.1.1	การวิเคราะห์ความต้องการ	10
2.1.2	ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	11
2.1.3	ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ	13
2.2	วิจัยที่เกี่ยวข้อง	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	16
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	21
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	26
4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	31
4.5 ข้อเสนอแนะการพัฒนาหรือจัดอบรมหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษ	34
5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน	37
5.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	38
5.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	39
5.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	42
ประวัติผู้วิจัย	51

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
2 ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน	21
3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (ภาพรวม)	22
4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (การฟัง)	22
5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (การพูด)	23
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (การอ่าน)	25
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (การเขียน)	26
8 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (ภาพรวม)	27
9 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (การฟัง)	27
10 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (การพูด)	28
11 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (การอ่าน)	29
12 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (การเขียน)	30
13 ความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ	31
14 ความต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ	32
15 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดอบรมในหลักสูตร	33
16 จำนวนวันในการจัดอบรมต่อหลักสูตร	33
17 แสดงช่วงวัน เวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรมหลักสูตร	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ตามสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 จนถึง 2561 จะเห็นได้ว่าเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน มาเลเซียและเกาหลี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ส่วนใหญ่มีจุดหมายปลายทางอยู่ที่กรุงเทพฯ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและตามเมืองสำคัญซึ่งมีโครงสร้างระบบการขนส่งที่สะดวกและเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้นทำเลที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกจุดหมายปลายทางได้ง่ายขึ้น

จังหวัดนครราชสีมาเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งโบราณสถาน วัด อุทยานแห่งชาติที่สำคัญและมีชื่อเสียงมากมาย รวมถึงการเดินทางเข้าถึงที่สะดวกและไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ทั้งรถโดยสารประจำทาง รถไฟหรือกระทั่งรถยนต์ส่วนตัว ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปกลับได้ภายในวันเดียวหรืออาจพักค้างในพื้นที่ก็ได้ ตามสถิติในปี 2561 มีนักท่องเที่ยว 5,774,411 คน เดินทางเข้ามาในพื้นที่เขตจังหวัดนครราชสีมา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) หนึ่งในแหล่งการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตจังหวัดนครราชสีมาที่สำคัญคือ แหล่งโบราณสถาน อาทิ ปราสาทหินพิมาย ปราสาทหินพนมวัน อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี วัดโนนกุ่ม (วัดหลวงพ่โต) แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรมผ้าไหมปักธงชัย แหล่งท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนหย่อนใจทางธรรมชาติ เช่นอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ อ่างเก็บน้ำลำตะคองและจิม ทอมป์สัน ฟาร์ม เป็นต้น นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาพักผ่อนในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาแล้ว นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติโดยเฉพาะในแถบเอเชีย เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่นและจีน ก็เลือกเดินทางมาพักผ่อนทั้งรูปแบบการเข้าพักในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ เดินป่า สำนวธรรมชาติ ส่องสัตว์ตอนกลางคืนและล่องแก่ง การสัมมนา ทั้งครอบครัวหรือกรุ๊ปทัวร์เช่นกัน จากข้อมูลในเดือนมกราคม-ธันวาคม ปี 2561 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 195,786 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) และในช่วงเดือนเมษายนซึ่งเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในพื้นที่จ. นครราชสีมาเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นสถานที่รับรองนักท่องเที่ยวที่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับ

นักท่องเที่ยวและมีโอกาสที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือแม้กระทั่งการบอกต่อ โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะมีการท่องเที่ยวเติบโตมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดคือ ประเทศจีนและกลุ่มประเทศอาเซียน เช่น เวียดนาม อินโดนีเซียและกัมพูชา ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในส่วนของธุรกิจโรงแรมที่เปรียบเสมือนประตูหน้าบ้านของการต้อนรับนักท่องเที่ยวคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า นอกเหนือจากความชำนาญทางวิชาชีพและจิตใจบริการอย่างเต็มที่ของพนักงานต้อนรับที่คอยให้บริการแล้ว ทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษก็มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากความหลากหลายทางเชื้อชาติ ภาษา สำเนียงและลักษณะโครงสร้างทางภาษาของผู้เข้ามาใช้บริการ ทำให้การสื่อสารและความเข้าใจอาจจะคลาดเคลื่อนไปบ้าง ฉะนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นตัวกลางในการสื่อสารที่สำคัญ ในการตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวและบ่งบอกเจตนาของผู้ให้บริการที่ต้องการจะสื่อเพื่อให้เข้าใจได้ตรงกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2560-2564 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวคุณภาพมีอัตลักษณ์ความเป็นไทยซึ่งมีการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน สามารถสร้างและกระจายรายได้ไปสู่ภาคส่วนต่างๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) การให้ความสำคัญในการพัฒนาคนให้มีความสามารถในการบริการและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญยิ่ง EF Education First ซึ่งเป็นองค์กรนานาชาติที่เชี่ยวชาญเรื่องการฝึกอบรมภาษาและการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาได้มีการจัดอันดับความสามารถทางการใช้ภาษาอังกฤษประจำปี 2563 โดยสำรวจจากคนจำนวน 1.3 ล้านคนจาก 100 ประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ผลการสำรวจพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยอยู่ในระดับต่ำ โดยประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 89 ของโลก และเมื่อเทียบสัดส่วนการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารของประเทศในอาเซียน พบว่าคนไทยที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ในระดับที่ต่ำมากที่สุดซึ่งทำให้ไทยอยู่ในอันดับที่ 20 จาก 24 ประเทศ (EF Education First, 2563) เมื่อรายได้หลักที่สำคัญของประเทศไทย ส่วนหนึ่งนั้นมาจากการท่องเที่ยว ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้รับบริการและผู้บริการ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อทำให้การปฏิบัติงานในการต้อนรับและการบริการด้านอื่นๆเป็นไปอย่างราบรื่น

จากปัญหาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษข้างต้นซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในการปฏิบัติงานจริง โดยงานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อนำผลของการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับภาคธุรกิจและ

สถาบันศึกษาเพื่อสอดคล้องกับความต้องการที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพการให้บริการของภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตจังหวัดนครราชสีมา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา

1.2.3 เพื่อนำผลวิจัยมาบูรณาการในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตร การเรียนการสอน ภาษาอังกฤษได้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม

1.3 ขอบเขตการวิจัย เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมโดยการสุ่มแบบสะดวก ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ในพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมาโดยรวม 400 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.2.1 ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ภูมิหลังการศึกษา เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงานที่ทำ และลักษณะนิสัยในการใช้ภาษาอังกฤษ

1.3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

1.4 วิธีดำเนินการวิจัย

1.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีสำรวจแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยว เขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยรวม 400 คน ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นแบบปลายเปิดและเลือกตอบและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับแก้ตามคำแนะนำก่อนทำการเก็บข้อมูล มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบ ของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

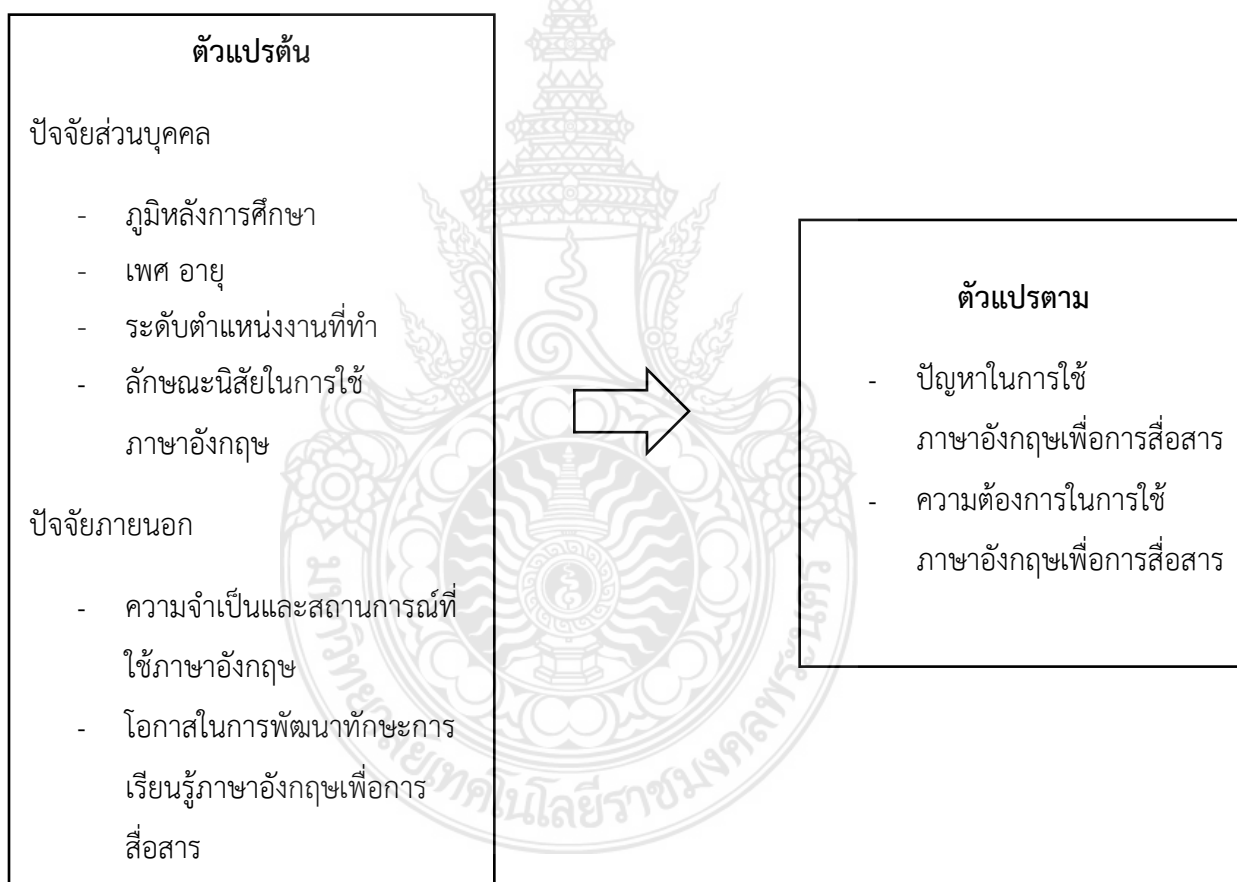
1.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 20 คน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงบันทึกจัดกลุ่มและสรุปประเด็นนำเสนอโดยวิธีการบรรยาย

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม

1.5.2 ปัจจัยภายนอกมีผลต่อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.7 คำสำคัญของการวิจัย

1.7.1 คำสำคัญ (TH) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

1.7.2 คำสำคัญ (EN) Need analysis, English for specific purposes (ESP), English for front office hotel

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 เพื่อกำหนดเนื้อหาและปรับปรุงการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรมและให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริง

1.8.2 สามารถออกแบบหลักสูตรเพื่อนำมาเสนออบรมให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าว

1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.9.1 การวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis) หมายถึง กระบวนการบ่งชี้ความต้องการ (Identifying Needs) และประเมินความต้องการ (Evaluating Needs) ของชุมชนหรือกลุ่มประชากรใดกลุ่มหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวจะช่วยอธิบายถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของชุมชนหรือกลุ่มประชากร โดยมีแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการ ดังนี้

1.9.1.1. Target Situation Analysis (TSA) West (1998) การวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย

1.9.1.2. Present Situation Analysis (PSA) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน

1.9.1.3. Learning Situation Analysis (LSA) การวิเคราะห์ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.9.2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง ผู้ที่พบเจอกับแขกที่มาพัก ให้การต้อนรับตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งแขกกลับ รวมทั้งมีหน้าที่ช่วยเหลือ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่มาพัก

1.9.3 ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานส่วนหน้า หมายถึงทักษะความรู้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่วนหน้าอันได้แก่ การรับจองห้องพักและการปฏิเสธจองห้องพัก (Making and Refusing a Room Reservation) การให้รายละเอียดเกี่ยวกับโรงแรม (Giving Information about the Hotel) การให้รายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก (Giving Details of Room Rate) การขอรายละเอียดเกี่ยวกับการมาถึงและระยะเวลาในการพัก (Obtaining Arrival Details and Duration of Stay) การสอบถามเรื่องการจ่ายเงิน (Obtaining Payment Details) การสอบถามนามและข้อมูลเบื้องต้น (Asking for a Client's Name and General information) การเข้าพัก

(Checking In) การลงทะเบียน (Registration) การกรอกแบบฟอร์ม (Form Filling) ปัญหาการจองห้องพัก (Room Reservation Problems) การให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการของโรงแรม (Giving Information on Hotel Services) การให้และรับข่าวสาร (Leaving and Taking Messages และการรับโทรศัพท์ (Answering an Incoming Call) (ปรีชา แดงโรจน์, 2553)

1.9.4 ทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน (Needs of English for Specific Purposes (ESP) หมายถึง ภาษาอังกฤษที่ตอบสนองความต้องการด้านอาชีพ (Occupational Requirements) มีจุดมุ่งหมายในการนำภาษาไปใช้ในการฝึกอบรมด้านอาชีพ (Vocational Training Programs) และจุดมุ่งหมายเหล่านี้จะ เกี่ยวข้องกับความต้องการในการศึกษาเพื่อความเชี่ยวชาญทางด้านอาชีพ (Mackay and Mountford, 1978 : 1-3)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แผนกต้อนรับส่วนหน้าคือแผนกที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจโรงแรม เป็นศูนย์รวมของการบริการแก่ลูกค้า ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาในพื้นที่ของโรงแรม ดูแลบริการอำนวยความสะดวกตลอดการเข้าพัก นอกจากความรอบคอบ มีจิตใจดีงานบริการและทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษก็มีความจำเป็นยิ่งสำหรับผู้ที่ปฏิบัติส่วนหน้า การศึกษาปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและหลักปฏิบัติไปใช้ในการพัฒนางานวิจัย โดยมีประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis)

2.1.1 การวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis) เป็นกระบวนการบ่งชี้ความต้องการ (Identifying Needs) และประเมินความต้องการ (Evaluating Needs) ของชุมชนหรือกลุ่มประชากรใดกลุ่มหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวจะช่วยอธิบายถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของชุมชนหรือกลุ่มประชากร McKillip (1998) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการจะเน้นมองไปในอนาคตว่าชุมชนหรือกลุ่ม ประชากรควรทำอะไรมากกว่าคิดถึงสิ่งที่ทำหรือที่ผ่านมาแล้ว โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ระบุผู้ที่วิเคราะห์และวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์
2. ระบุกลุ่มประชากร
3. บ่งชี้ถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา
4. ประเมินความต้องการโดยวิเคราะห์ระดับปัญหาและวิธีการแก้ไข
5. แสดงผลการวิเคราะห์

Need Analysis (NA) มีองค์ประกอบ 3 ส่วนดังต่อไปนี้:

1. การวิเคราะห์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) เป็นการถามคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์เป้าหมายรวมถึงทัศนคติที่มีต่อข้อกำหนดในการประกอบอาชีพหรือวิชาการ (Momtazur Rahman, 2015) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา อาทิ ทำไมภาษาจึงจำเป็น จะใช้ภาษาอย่างไร เนื้อหาจะเป็นอย่างไร ผู้เรียนจะใช้ภาษากับใคร ผู้เรียนจะใช้ภาษาที่ไหนและเมื่อไหร่

2. การวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning Situation Analysis: LSA) เป็นการยังชี้้นำสิ่งที่ผู้เรียนต้องการเรียนรู้ เป็นการเห็นและชี้ นำจากประสบการณ์ ความรู้สึกของผู้เรียนเอง

3. การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis (PSA) จะช่วยประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนด้านภาษา ทักษะและประสบการณ์การเรียนรู้ (Dudley-Evans & St. John, 1998)

Kemp et. al. (1994) ระบุว่าความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับเฉพาะวัตถุประสงค์มีหลักการวิเคราะห์ 4 ประการ ได้แก่

1. วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนโดยระบุความต้องการและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพหรืองานเฉพาะของเขา
2. วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนโดยระบุปัญหาหลักและประเด็นของภาษาที่ต้องเน้น
3. การวิเคราะห์ความต้องการเป็นขั้นตอนแรกในการแก้ปัญหาและการปรับปรุง
4. การวิเคราะห์จะให้ข้อมูลที่จำเป็นในการสอนและเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านการเรียนการสอนนั้น Dudley-Evans และ St. John (1998) กล่าวว่าการวิเคราะห์ความต้องการเป็นขั้นตอนแรกที่ดำเนินการก่อนหลักสูตรช่วยให้ครูหรือผู้สอนรู้จักผู้เรียนรู้ว่าทักษะใดที่จำเป็นสำหรับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในสถานการณ์เป้าหมาย ข้อมูลที่ได้รับจากผู้เรียนจะดีพอ ๆ กับคำถามที่ถามและการวิเคราะห์คำตอบเท่านั้น ในปัจจุบันครูหรือผู้ฝึกสอนเริ่มกำหนดความต้องการของผู้เรียนเริ่มจากฐานที่แตกต่างและกว้างขึ้น เพื่อวิเคราะห์ความต้องการก่อนหน้าเอกสารและผลการวิจัย

2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)

2.2.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นการเรียนการสอนเฉพาะด้าน นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ อาทิ Maggie Jo และ Tony (1998) กล่าวว่ากรอบการเรียนการสอนของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น เน้นความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ การสอนในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงโดยเฉพาะในการทำงาน ซึ่งจะแตกต่างจากการสอนภาษาอังกฤษโดยทั่วไป และผู้เรียนมักจะมีพื้นฐานภาษาอังกฤษในระดับกลางขึ้นไป

Hutchinson and Waters (1989) กล่าวว่าการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม แต่ทั้งผู้เรียนและผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน นอกจากนี้วิธีการ

สอนนั้นก็อาจแตกต่างจากการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป เช่นเดียวกับ โรบินสัน (Robinson 1991) กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนและความสนใจเฉพาะสาขาวิชาของผู้เรียนมุ่งเน้นที่เป้าหมายในการเรียนของผู้เรียนซึ่งผู้เรียนส่วนใหญ่ต้องการที่จะเรียนตามวัตถุประสงค์ของตนที่ต้องการนำไปใช้ในการทำงาน ไม่ได้เรียนเพราะว่าสนใจในด้านภาษาหรือวัฒนธรรมและผู้เรียนจะมีความต้องการ มีเป้าหมายในการเรียนที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน

ซึ่งสอดคล้องกับสตรีเวนส์ (Stevens 1988: 12) ได้ให้ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่า เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน หัวข้อและเนื้อหาที่เรียนจะอยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการ มีความสัมพันธ์กับอาชีพ หรือวัตถุประสงค์เฉพาะ การสอนอาจจะมุ่งเน้นไปที่ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การฟัง การอ่าน เป็นต้น

ในขณะที่ Dudley-Evans และ St.John (2002) ได้สรุปใจความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะว่ากิจกรรมการสอนใด ๆ ใน ESP ไม่ว่าจะมุ่งหมายเพื่อสอนภาษาหรือทักษะจะถูกนำเสนอในบริบท จุดมุ่งหมายของการสอน ESP คือการพัฒนาทั้งทักษะทางภาษาและวิชาชีพและ / หรือความสามารถตลอดจนความรู้ความสามารถ

2.2.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Dudley-Evans และ St.John (1998) แบ่งประเภทการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็น 2 ด้าน อันได้แก่

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ (English for Academic Purposes) เช่น วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษษศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เศรษฐศาสตร์ และกฎหมาย
2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาชีพ (English for Occupational Purposes) เช่น พนักงานบริการ มัคคุเทศก์ และเลขานุการ

ขณะที่ Hutchinson and Waters (1994) จำแนกภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for Science and Technology: EST) ซึ่งสามารถแบ่งแยกออกเป็นสาขาย่อย ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes: EAP) ซึ่งเป็นรายวิชาที่มักจะมียุคประกอบที่ศึกษาทักษะต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษด้านการแพทย์ (English for Medical Studies) เป็นต้น และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้าน

วิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค (English for Technicians)

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economics: EBE) ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes หรือ EAP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ (English for Economics) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ (English for Secretaries)

3. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านสังคมศาสตร์ (English for Social Science: ESS) ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes หรือ EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านจิตวิทยา (English for Psychology) และ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการสอน (English for Teaching) เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น เน้นตัวผู้เรียน เป้าหมาย และการนำไปใช้ในเชิงวิชาชีพซึ่งแตกต่างจากการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบทั่วไป เนื่องจากผู้เรียนมีเป้าหมายชัดเจนที่จะนำองค์ความรู้ไปใช้เฉพาะด้าน ทำให้เราสามารถแบ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้ 2 ประเภทใหญ่ๆคือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes หรือ EAP) และ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP)

2.3 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ นั้น มักจะมีระบบการเรียนรู้อังกฤษไปในลักษณะการท่องจำและไวยากรณ์ ซึ่งในความเป็นจริงต้องเรียนเพื่อการนำไปใช้เป็น “เครื่องมือ” ในการสื่อสารและการเรียนรู้มากกว่าการเรียนที่เน้นความถูกต้องในเชิงไวยากรณ์ ดังอ้างอิงได้จากงานวิจัยของ มินตรา สรศักดิ์และสุดารัตน์ (2017) สะท้อนปัญหาของการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับในโรงแรม พื้นที่ จ. น่าน ไว้ว่า ทักษะการพูด โดยเฉพาะการสนทนาทางโทรศัพท์และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักกับแขกเป็นปัญหาหลักที่พนักงานประสบมากที่สุด ทักษะการฟังเป็นปัญหารองลงมาซึ่งก็คือ การฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของแขกและการฟังรูปประโยคที่มีความซ้ำซ้อน ในขณะที่พงษ์เทพและเกศิณี (2020) พบว่าการสนทนาภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในพื้นที่เขต จ. เชียงใหม่ ในภาพรวมมีปัญหาระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากฟังภาษาอังกฤษไม่เข้าใจ ไม่คุ้นเคยกับสำเนียง มีความรู้จำกัดในเรื่องของคำศัพท์จึงไม่สามารถสื่อสารออกไปในความหมายที่ต้องการได้ ไม่มั่นใจในเรื่องการใช้ไวยากรณ์และกลัวการออกเสียงผิด

ความสามารถที่จำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น อาจจะมีรากฐานมาจากหลากหลายปัจจัยทั้งภูมิหลังการศึกษา ลักษณะนิสัยในการใช้ภาษาอังกฤษหรือความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แต่โดยภาพรวมนั้นแล้วปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ ยังคงเริ่มต้นที่ทักษะการพูดและการฟังเป็นสำคัญ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของพิสุทธิ์พงศ์ (2017) กล่าวว่าปัญหาของการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ในพื้นที่จ. สุรินทร์ อยู่ในระดับมากโดยเฉพาะทักษะการฟังและต้องการพัฒนาทักษะทางการพูดเป็นอันดับแรก นอกจากนี้บางประเทศ เช่น ประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งมีการจัดอันดับการใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มประเทศอาเซียนเป็นอันดับที่ 5 (ไทยเป็นอันดับที่ 6) ยังประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับในโรงแรม ดังงานวิจัยของ Firharmawan และ Andika (2019) ที่กล่าวว่าทักษะด้านการพูด เป็นทักษะที่ต้องการมากที่สุด ตามด้วยทักษะการฟัง การอ่านและการเขียน เพื่อให้บริการข้อมูลและความช่วยเหลือแก่แขกผู้เข้ามาพัก นอกจากนี้ยังระบุถึงปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ อันได้แก่ ข้อจำกัดในเรื่องคำศัพท์ ความรู้ด้านไวยากรณ์และขาดความมั่นใจในการสื่อสาร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sarjana Pendidikan (2013) กล่าวว่าเมื่อพนักงานต้อนรับของโรงแรมสื่อสารพวกเขาพบว่าสำเนียงภาษาถิ่นและน้ำเสียงของแขกสามารถส่งผลกระทบต่อการใช้การสื่อสารของพวกเขา นอกจากนี้การสะกดและการออกเสียงอาจมีความสำคัญต่อความหมายของคำพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฟังสำเนียงที่แตกต่างกัน และนอกจากการพูดแล้วการฟังอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร สำหรับ Shumin (1997) เห็นว่าการฟังมีบทบาทสำคัญมากในกระบวนการพูด พนักงานต้อนรับจำเป็นต้องมีทักษะในการฟังเพื่อทำการจองผ่านโทรศัพท์หรือสั่งโดยตรงเพื่อตอบคำถามต่างๆของแขก

Pandao Chamnankit (2015) กล่าวว่าพนักงานต้อนรับที่ทำงานที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบูติกในย่านสุขุมวิทจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษสื่อสารกับแขกของโรงแรม คล้ายกับการศึกษาของรวริสุดา อุ่นเรือน (2005) ผู้ศึกษาการวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษสำหรับตัวแทนการท่องเที่ยวในเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่าตัวแทนการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในเชียงใหม่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าของพวกเขาไม่ได้เฉพาะแค่คนไทยเท่านั้น แต่ยังมีมาจากส่วนอื่น ๆ ของโลกด้วย

ดังนั้นได้เห็นว่าในสายงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าถือว่ามีสำคัญยิ่งในการรับรอง อำนวยความสะดวกหรือการให้ข้อมูลแก่แขกผู้เข้ามาพัก และหากไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพก็อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ดังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิตา (2017) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับในโรงแรมจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะและยังพบปัญหาในการสื่อสาร โดยเฉพาะทักษะทางการฟัง

สำเนียงของแขกผู้เข้ามาพักไม่รู้เรื่อง ไม่สามารถจดบันทึกหรือทำความเข้าใจความต้องการของแขกได้อย่างสมบูรณ์ หรือกระทั่งอ่านบันทึกและข้อมูลของลูกค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ Wachiraporn (2020) ที่พบว่าพนักงานส่วนหน้าจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษในกิจกรรมอาทิ การฟังและทำความเข้าใจสิ่งที่แขกต้องการ การเข้าใจสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน การเข้าใจข้อมูลและรายละเอียดส่วนบุคคลของแขกและการฟังเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของแขก

หลากหลายงานวิจัยสะท้อนภาพให้เห็นว่า การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ายังประสบกับปัญหาอยู่มากในเกือบทุกทักษะทั้งการพูด การฟัง การอ่านและการเขียน ยิ่งสถานการณ์ใดที่มีความซับซ้อนในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะหรือการอธิบายและทำความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในเรื่องของการสื่อสาร จึงทำให้ผลของการตอบสนองไม่สามารถเป็นไปในทิศทางของผู้ส่งสารต้องการสื่อออกไปได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม เพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงเนื้อหาในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม รวมทั้งสามารถออกแบบเนื้อหาเพื่อจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นให้แก่สถานประกอบการที่สนใจพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อให้ตรงกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีความสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อนำมาพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมให้กับนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการมากขึ้น เนื่องจากสถิติการออกสหกิจศึกษา นักศึกษาในสาขามีแนวโน้มจะเลือกฝึกงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจะช่วยให้ทางสาขาสามารถกำหนดทิศทางทักษะที่เฉพาะเพื่อนำมาพัฒนาคำอธิบายรายวิชาและบทเรียนให้แก่นักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 420 คน ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ในพื้นที่ จ.นครราชสีมา โดยการสุ่มแบบสะดวก จำนวน 400 คน ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่โรงแรมบางแห่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป การทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกของในโรงแรมเป็นตัวแทนในการบริการแขกตั้งแต่เช็คอินแขก การให้บริการระหว่างการเข้าพักจนกระทั่งเช็คเอาท์ และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในพื้นที่ จ.นครราชสีมา ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 คน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. ตัวแปรที่ศึกษา

เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคล สถานการณ์ที่ใช้ภาษาอังกฤษมีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษ โอกาสในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างไรและเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษรวมทั้งความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย

3.1 แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานใช้วิธีสำรวจแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบปลายเปิดและเลือกตอบและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการในกรณีที่ต้องการข้อมูลแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างตามหลักทฤษฎีคำถามในแบบสอบถามส่วนใหญ่นี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน 3. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้

ภาษาอังกฤษ 4. ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และเครื่องมือแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3.2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในพื้นที่ จ. นครราชสีมา ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 คน มุ่งประเด็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงบันทึกจัดกลุ่มและสรุปประเด็น นำเสนอโดยวิธีการบรรยาย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานใช้วิธีสำรวจแบบสอบถาม (Questionnaire)

1.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือถึงผู้จัดการโรงแรมในเขตจังหวัดนครราชสีมาแต่ละแห่งเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการเก็บข้อมูล

1.2 รับแบบตอบรับการให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและดำเนินการนัดหมายวันและเวลาเพื่อลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือให้พนักงานกรอกแบบสอบถามทั้งหมด ในส่วนของการเก็บข้อมูล เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาตรวจความเรียบร้อยและถอดเทปสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในพื้นที่ จ.นครราชสีมา ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 คน โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยนำบันทึกที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมคนละ 15 นาที จำนวน 20 คน มาสรุปสาระและประเด็นต่าง ๆ จากข้อคำถาม แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตจ.นครราชสีมา (An analysis of needs in using English of front office hotel staff in Nakhon Ratchasima province) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ จ. นครราชสีมา 2. เพื่อนำผลวิจัยมาบูรณาการในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตร การเรียนการสอน ภาษาอังกฤษได้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม งานวิจัยนี้มีกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 420 โดยแบ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ จ.นครราชสีมา จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวของจ. นครราชสีมา ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 คน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงบันทึกจัดกลุ่มและสรุปประเด็น นำเสนอโดยวิธีการบรรยาย

งานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการใช้ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการให้มีพัฒนา หรือจัดอบรมเกี่ยวกับ

หลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตาราง 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	133	33.20
หญิง	267	66.80
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ	31	7.75
21 – 25 ปี	143	35.75
26 – 30 ปี	82	20.50
31 – 35 ปี	47	11.75
36 – 40 ปี	60	15.00
41 – 45 ปี	16	4.00
46 – 50 ปี	21	5.25
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100
3. จำนวนปีที่ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	83	20.75
1-5 ปี	208	52.00
6-10 ปี	61	15.25
11-15 ปี	48	12.00
16-20 ปี	0	0.00
20 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100
4. อาชีพระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	115	28.75

ปริญญาตรี	263	65.75
ปริญญาโท	6	1.50
สูงกว่าปริญญาโท	16	4.00
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	0	0.00
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 และเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุในช่วง 36 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ช่วงอายุ 46-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และช่วงอายุ 41-45 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

สรุป : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 25 ปี รองลงมาช่วงอายุ 26 – 30 ปี และช่วงอายุ 36– 40 ปี

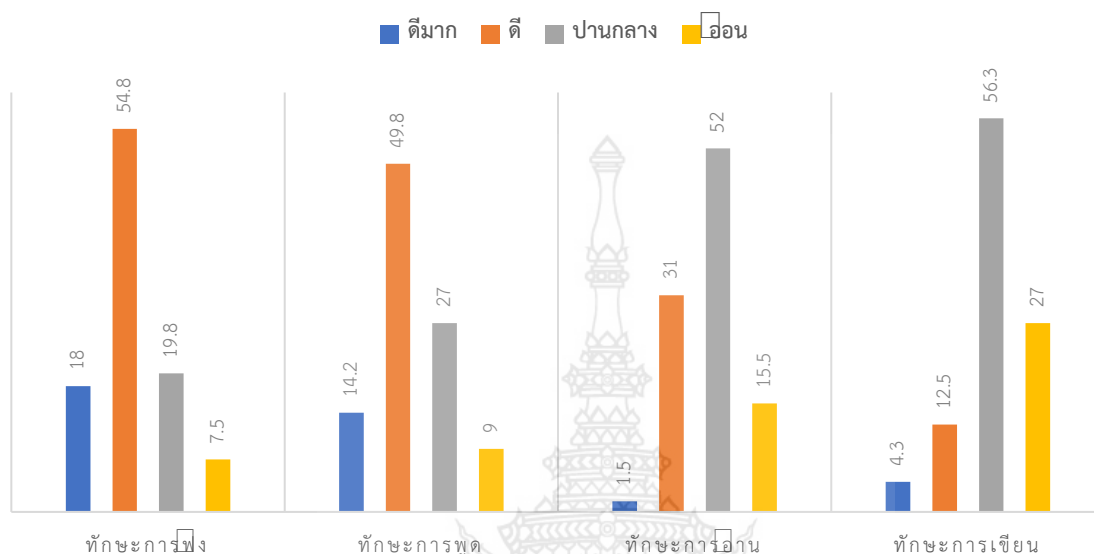
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในสถานประกอบการ 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ถัดมาทำงานในสถานประกอบการ 6-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และมีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

สรุป : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานอยู่ในสถานประกอบการมา 1-5 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

แผนภูมิภาพ 1 แสดงระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในทักษะด้าน การฟัง พูด อ่าน เขียน

ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน



จากแผนภูมิภาพแสดงระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างใน 4 ทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะทางการฟังส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีทักษะทางการพูดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 49.80 มีทักษะทางการอ่านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 และมีทักษะทางการเขียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ตามลำดับ

สรุป : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะทางการฟัง และการพูดอยู่ในระดับดี และทักษะทางการอ่าน และเขียนอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน

จากการศึกษาเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) และใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมรายด้าน

ความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวมรายด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1.ความต้องการด้านการฟัง	3.71	0.63	1
2.ความต้องการด้านการพูด(การสนทนา)	3.56	0.75	2
3.ความต้องการด้านการอ่าน	2.92	0.80	3
4.ความต้องการด้านการเขียน	2.77	0.95	4
รวม	3.26	0.69	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวมรายด้าน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ย 2.92 และต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการพูด และด้านการอ่าน

ตาราง 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านการฟัง

ความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน (ด้านการฟัง)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ฟังเพื่อโต้ตอบบทสนทนาทั่วไป	0 (0.00)	16 (4.00)	10 (2.50)	270 (67.50)	104 (26.00)	4.16	0.65	มาก
2. ฟังความต้องการของลูกค้า	0 (0.00)	10 (2.50)	16 (4.00)	185 (46.25)	189 (47.25)	4.38	0.68	มาก
3. ฟังคำถามของลูกค้า	0 (0.00)	20 (5.00)	6 (1.50)	220 (55.00)	154 (38.50)	4.27	0.73	มาก
4. ฟังปัญหาของลูกค้า	0 (0.00)	26 (6.50)	63 (15.75)	185 (46.25)	126 (31.50)	4.03	0.86	มาก

5. ฟังสำเนียงภาษาอังกฤษต่าง ๆ	12 (3.00)	75 (18.75)	213 (53.25)	53 (13.25)	47 (11.75)	3.12	0.95	ปานกลาง
6. ฟังเพื่อรอดบันทึกข้อความเกี่ยวกับลูกค้าและข้อมูลอื่น ๆ	44 (11.00)	64 (16.00)	204 (51.00)	53 (13.25)	35 (8.75)	2.93	1.04	ปานกลาง
รวม						3.71	0.63	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางด้านฟังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อฟังความต้องการของลูกค้าระดับมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาต้องการฟังคำถามของลูกค้าระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 ต้องการใช้ฟังเพื่อโต้ตอบบทสนทนาทั่วไป ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรับฟังปัญหาของลูกค้าระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ต้องใช้ฟังสำเนียงภาษาอังกฤษต่าง ๆ ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และฟังเพื่อรอดบันทึกข้อความเกี่ยวกับลูกค้าและข้อมูลอื่น ๆ ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางด้านฟัง เพื่อฟังความต้องการของลูกค้าระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการฟังคำถามของลูกค้า ต้องการใช้ฟังเพื่อโต้ตอบบทสนทนาทั่วไป

ตาราง 5 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านการพูด

ความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน (ด้านการพูด)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เทคนิคการสร้างความประทับใจ ได้แก่ การกล่าวทักทาย/กล่าวขอโทษ/ขอบคุณในแต่ละสถานการณ์/ สอบถามความต้องการและข้อมูลของลูกค้า	0 (0.00)	10 (2.50)	26 (6.50)	109 (27.25)	255 (63.75)	4.52	0.73	มากที่สุด
2. ให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับการบริการที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจองห้องพัก/ค่าบริการและเก็บชำระเงิน/แจ้งปัญหาและความผิดพลาดด้านการบริการ	0 (0.00)	26 (6.50)	61 (15.25)	70 (17.50)	243 (60.75)	4.33	0.96	มาก
	17	60	134	120	69	3.41	1.07	มาก

3.เทคนิคการใช้ภาษาเพื่อเจรจา ต่อรอง การแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น	(4.25)	(15.00)	(33.50)	(30.00)	(17.25)			
4.การให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยว/เสนอความช่วยเหลือหรือ ทางเลือกให้แก่ลูกค้า	28 (7.00)	90 (22.50)	126 (31.50)	85 (21.25)	71 (17.75)	3.20	1.18	ปานกลาง
5.การสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์	6 (1.50)	90 (22.50)	216 (54.00)	41 (10.25)	47 (11.75)	3.08	0.92	ปานกลาง
6.หลักไวยากรณ์และการออกเสียงคำ ในภาษาอังกฤษ	26 (6.50)	130 (32.50)	180 (45.00)	27 (6.75)	37 (9.25)	2.80	0.99	ปานกลาง
รวม						3.56	0.75	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการพูด(สนทนา) ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเทคนิคการสร้างความประทับใจ ได้แก่ การกล่าวทักทาย/กล่าวขอโทษ/ขอบคุณในแต่ละสถานการณ์/สอบถามความต้องการและข้อมูลของลูกค้าระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาต้องการให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับการบริการ ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจองห้องพัก/ค่าบริการและเก็บชำระเงิน/แจ้งปัญหาและความผิดพลาดด้านการบริการระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 เทคนิคการใช้ภาษาเพื่อเจรจาต่อรอง การแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว/เสนอความช่วยเหลือหรือทางเลือกให้แก่ลูกค้า ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และต้องการใช้หลักไวยากรณ์และการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการพูด(สนทนา) เพื่อเทคนิคการสร้างความประทับใจ ได้แก่ การกล่าวทักทาย/กล่าวขอโทษ/ขอบคุณในแต่ละสถานการณ์/สอบถามความต้องการและข้อมูลของลูกค้า รองลงมาต้องการให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับการบริการ ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจองห้องพัก/ค่าบริการและเก็บชำระเงิน/แจ้งปัญหาและความผิดพลาดด้านการบริการ และต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดเพื่อเป็นเทคนิคการใช้ภาษาเพื่อเจรจาต่อรอง การแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ตาราง 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้าน
การอ่าน

ความต้องการใช้ทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษในการทำงาน (ด้านการอ่าน)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.อ่านข้อมูล / เอกสารของลูกค้า	0 (0.00)	55 (13.75)	226 (56.50)	93 (23.25)	26 (6.50)	3.23	0.76	ปานกลาง
2.อ่านจดหมายธุรกิจ / emails	0 (0.00)	55 (13.75)	170 (42.50)	149 (37.25)	26 (6.50)	3.37	0.80	ปานกลาง
3.อ่านประกาศข่าวสารทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร	18 (4.50)	120 (30.00)	140 (35.00)	96 (24.00)	26 (6.50)	2.98	0.99	ปานกลาง
4.อ่านเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการทำงาน	53 (13.25)	181 (45.25)	77 (19.25)	63 (15.75)	26 (6.50)	2.57	1.10	ปานกลาง
5.อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	115 (28.75)	113 (28.25)	68 (17.00)	88 (22.00)	16 (4.00)	2.44	1.23	น้อย
รวม						2.92	0.80	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการอ่านในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออ่านจดหมายธุรกิจ / emails ระดับปานกลางเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาเพื่ออ่านข้อมูล / เอกสารของลูกค้าระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 เพื่ออ่านประกาศข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 เพื่ออ่านเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการทำงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการอ่านเพื่ออ่านจดหมายธุรกิจ / emails รองลงมาเพื่ออ่านข้อมูล / เอกสารของลูกค้า และเพื่ออ่านประกาศข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ตาราง 7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน
ด้านการเขียน

ความต้องการใช้ทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษในการทำงาน (ด้านการเขียน)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เขียนรายงานสรุปการทำงาน รายวัน	27 (6.75)	95 (23.75)	142 (35.50)	110 (27.50)	26 (6.50)	3.03	1.02	ปานกลาง
2. เขียนรายงานปัญหาและการแก้ไข	27 (6.75)	124 (31.00)	123 (30.75)	98 (24.50)	28 (7.00)	2.94	1.05	ปานกลาง
3. เขียนจดหมายธุรกิจ / emails	16 (4.00)	77 (19.25)	157 (39.25)	122 (30.50)	28 (7.00)	3.17	0.95	ปานกลาง
4. เขียนบันทึกภายในองค์กร	137 (34.25)	96 (24.00)	98 (24.50)	53 (13.25)	16 (4.00)	2.29	1.18	น้อย
5. เขียนรายงานสรุปการทำงานรายวัน	137 (34.25)	66 (16.50)	112 (28.00)	59 (14.75)	26 (6.50)	2.43	1.27	น้อย
รวม						2.77	0.95	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการเขียนในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.77 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเขียนจดหมายธุรกิจ / emails ระดับปานกลางเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาเพื่อเขียนรายงานสรุปการทำงานรายวัน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 เขียนรายงานปัญหาและการแก้ไขระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 เพื่อเขียนรายงานสรุปการทำงานรายวันระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 เขียนบันทึกภายในองค์กรระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการเขียน เพื่อเขียนจดหมายธุรกิจ / emails รองลงมาเพื่อเขียนรายงานสรุปการทำงานรายวัน และเพื่อเขียนรายงานปัญหาและการแก้ไข

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

จากการศึกษาเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานใน 4 ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) และใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 8 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ในภาพรวม

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1.ปัญหาด้านการฟัง	2.98	0.79	3
2.ปัญหาด้านการพูด(การสนทนา)	2.96	0.76	4
3.ปัญหาด้านการอ่าน	3.16	0.69	2
4.ปัญหาด้านการเขียน	3.27	0.70	1
รวม	3.09	0.65	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ในภาพรวมรายด้าน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมามีปัญหาในด้านการอ่านมีค่าเฉลี่ย 3.16 มีปัญหาด้านการฟังมีค่าเฉลี่ย 2.98 และมีปัญหาด้านการพูด(การสนทนา) มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้านการเขียนเป็นอันดับแรก รองลงมามีปัญหาในด้านการอ่าน และด้านปัญหาด้านการฟัง

ตาราง 9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการฟัง

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (ด้านการฟัง)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ไม่เข้าใจความต้องการ / ปัญหาของลูกค้า	6 (1.50)	106 (26.50)	242 (60.50)	16 (4.00)	30 (7.50)	2.89	0.81	ปานกลาง
2. ไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ของลูกค้า	6 (1.50)	90 (22.50)	199 (49.75)	59 (14.75)	46 (11.50)	3.12	0.94	ปานกลาง
3. ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจข้อมูลผิดพลาด	6 (1.50)	124 (31.00)	195 (48.75)	45 (11.25)	30 (7.50)	2.92	0.99	ปานกลาง
4. ลูกค้าพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความสำคัญได้	6 (1.50)	149 (37.25)	133 (33.25)	76 (19.00)	36 (9.00)	2.97	0.99	ปานกลาง
ภาพรวม						2.98	0.79	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการฟังในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการฟัง คือ ไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ของลูกค้ายเป็นอันดับแรกระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาลูกค้ายพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความสำคัญได้ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจข้อมูลผิดพลาดระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และไม่เข้าใจความต้องการ / ปัญหาของลูกค้ายระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการฟัง คือ ไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ของลูกค้าย รองลงมาลูกค้ายพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความสำคัญได้ ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจข้อมูลผิดพลาด

ตาราง 10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้านการพูด

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (ด้านการพูด)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.ข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ที่จะเรียบเรียงประโยคให้ถูกต้อง	6 (1.50)	73 (18.25)	241 (60.25)	56 (14.00)	24 (6.00)	3.05	0.79	ปานกลาง
2.ไม่สามารถออกเสียง (pronunciation) ได้ถูกต้อง	6 (1.50)	67 (16.75)	213 (53.25)	80 (20.00)	34 (8.50)	3.17	0.86	ปานกลาง
3.ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ กฎระเบียบและหรือเงื่อนไขในการใช้บริการต่างๆได้	6 (1.50)	129 (32.25)	200 (50.00)	36 (9.00)	29 (7.25)	2.88	0.87	ปานกลาง
4.ไม่สามารถอธิบายเงื่อนไขการชำระค่าบริการได้	6 (1.50)	146 (36.50)	193 (48.25)	26 (6.50)	29 (7.25)	2.82	0.86	ปานกลาง
5.ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้าย	12 (3.00)	98 (24.50)	235 (58.75)	26 (6.50)	29 (7.25)	2.91	0.84	ปานกลาง
รวม						2.96	0.76	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการพูดในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการพูด คือ ไม่สามารถออกเสียง (pronunciation) ได้ถูกต้องเป็นอันดับแรกระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมา

ข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ที่จะเรียบเรียงประโยคให้ถูกต้องระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ กฎระเบียบและหรือเงื่อนไขในการใช้บริการต่างๆได้ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 และไม่สามารถอธิบายเงื่อนไขการชำระค่าบริการได้ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการพูด คือ ไม่สามารถออกเสียง (pronunciation)ได้ถูกต้อง รองลงมาข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ที่จะเรียบเรียงประโยคให้ถูกต้อง และไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

ตาราง 11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้านการอ่าน

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (ด้านการอ่าน)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ข้อจำกัดทางโครงสร้างภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเข้าใจข้อความที่อ่าน	6 (1.50)	17 (4.25)	291 (72.75)	70 (17.50)	16 (4.00)	3.18	0.64	ปานกลาง
2. ขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องคำศัพท์	6 (1.50)	43 (10.75)	259 (64.75)	66 (16.50)	26 (6.50)	3.16	0.75	ปานกลาง
3. ตีความจากการอ่านผิดพลาด (แปลความหมายผิด)	6 (1.50)	49 (12.25)	277 (69.25)	42 (10.50)	26 (6.50)	3.08	0.74	ปานกลาง
4. ขาดความมั่นใจในการอ่านและการแปลความหมาย	6 (1.50)	33 (8.25)	265 (66.25)	60 (15.00)	36 (9.00)	3.22	0.78	ปานกลาง
รวม						3.16	0.69	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการอ่านในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการอ่าน คือ ขาดความมั่นใจในการอ่านและการแปลความหมายอันดับแรก ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมาข้อจำกัดทางโครงสร้างภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเข้าใจข้อความที่อ่านระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องคำศัพท์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 และตีความจากการอ่านผิดพลาด (แปลความหมายผิด)ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการอ่าน คือ ขาดความมั่นใจในการอ่านและการแปลความหมายอันดับแรก รองลงมาข้อจำกัดทางโครงสร้างภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเข้าใจข้อความที่อ่าน ขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องคำศัพท์

ตาราง 11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานด้านการเขียน

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (ด้านการเขียน)	จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.ข้อจำกัดทางความรู้โครงสร้าง ภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถ ถ่ายทอดเป็นภาษาเขียนได้ถูกต้อง	6 (1.50)	33 (8.25)	249 (62.25)	88 (22.00)	24 (6.00)	3.23	0.74	ปานกลาง
2.ข้อจำกัดทางคำศัพท์ ไม่สามารถ เลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้องเหมาะสม กับสถานการณ์ได้	6 (1.50)	33 (8.25)	232 (58.00)	105 (26.25)	24 (6.00)	3.27	0.76	ปานกลาง
3.ไม่สามารถใช้คำเชื่อมได้อย่าง ถูกต้อง	6 (1.50)	17 (4.25)	283 (70.25)	70 (17.50)	24 (6.00)	3.22	0.68	ปานกลาง
4.ขาดความมั่นใจในการเขียน	16 (4.00)	23 (5.75)	189 (47.25)	142 (35.50)	30 (7.50)	3.37	0.86	ปานกลาง
รวม						3.27	0.70	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการเขียนในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการเขียน คือ ขาดความมั่นใจในการเขียนอันดับแรก ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาข้อจำกัดทางคำศัพท์

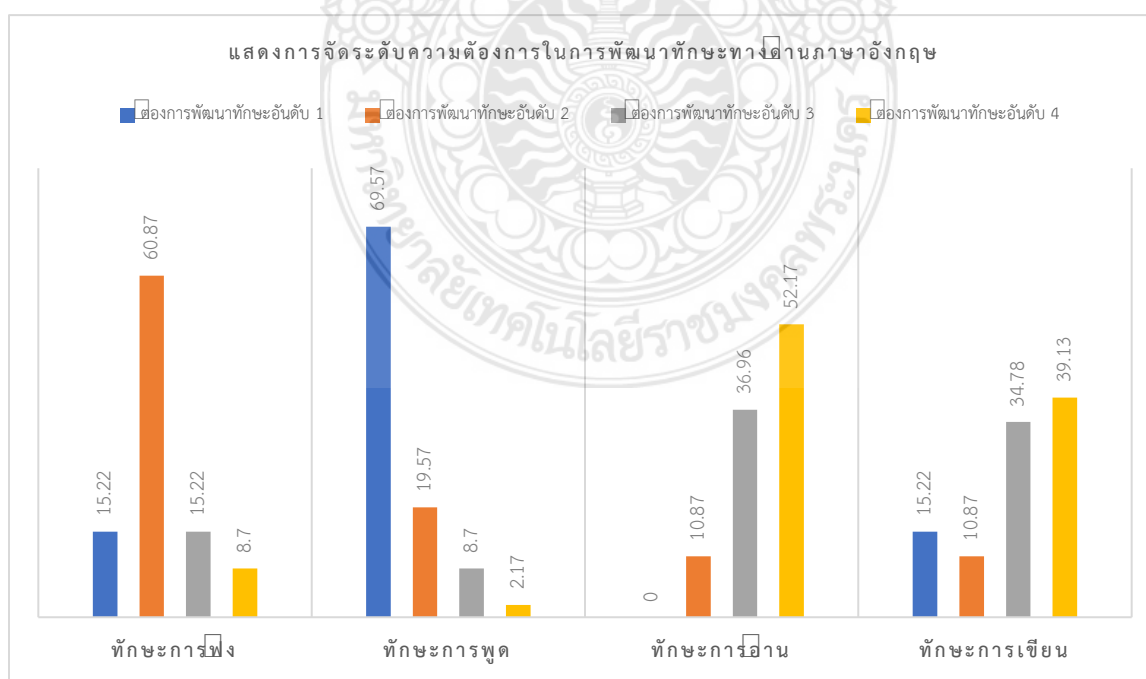
ไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ข้อจำกัดทางความรู้โครงสร้างภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาเขียนได้ถูกต้องระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และไม่สามารถใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้องระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน ด้านการเขียน คือ ขาดความมั่นใจในการเขียน รองลงมาข้อจำกัดทางคำศัพท์ ไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และข้อจำกัดทางความรู้โครงสร้างภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาเขียนได้ถูกต้อง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

จากการศึกษาเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงานใน 4 ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของข้อความถามเป็นจัดอันดับความต้องการ และเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

แผนภูมิภาพ 2 แสดงความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ



จากแผนภูมิภาพแสดงความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างใน 4 ทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาทักษะทางการฟังส่วนใหญ่เป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 60.87 ต้องการพัฒนาทักษะทางการพูดส่วนใหญ่เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 69.57 ต้องการพัฒนาทักษะทางการอ่านส่วนใหญ่อยู่ในอันดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 52.17 และต้องการพัฒนาทักษะทางการเขียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 39.13 ตามลำดับ

สรุป : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในด้านการพูดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการฟัง และด้านการอ่าน

ตาราง 12 แสดงความต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	400	100.00
ไม่ต้องการ	0	0.00
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเมื่อศึกษาในรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาได้ดังนี้

1. การสื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรม
2. ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ เช่น การต้อนรับ การแนะนำการเข้าใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ประโยคที่สามารถใช้เพื่อให้บริการลูกค้า
3. การฝึกสำเนียงในการออกเสียง การฟัง และสำเนียงที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละเชื้อชาติ
4. การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (emails)
5. การสนทนาและการนำเสนองานเป็นภาษาอังกฤษ
6. การใช้ภาษาอังกฤษในงานติดต่อ
7. การเขียนเอกสารและการสื่อสารภาษาอังกฤษในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
8. บทสนทนาที่จำเป็นต่อการทำงาน และชีวิตประจำวัน
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมั่นใจ

10. การเขียน Emoji

สรุป : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน อันดับแรก คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรม รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ เช่น การต้อนรับ การแนะนำการเข้าใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ประโยคที่สามารถใช้เพื่อให้บริการลูกค้า และการฝึกสำเนียงในการออกเสียง การฟัง และสำเนียงที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละเชื้อชาติ

ตาราง 13 แสดงความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดอบรมในหลักสูตร

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
10-15 ชั่วโมง	107	26.75
15-20 ชั่วโมง	171	42.75
20-25 ชั่วโมง	44	11.00
25-30 ชั่วโมง	78	19.50
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดอบรมต่อหลักสูตรมากที่สุดคือ 15-20 ชั่วโมง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาเห็นว่า 10-15 ชั่วโมง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ช่วงเวลา 25-30 ชั่วโมง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ 20-25 ชั่วโมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าระยะเวลาในการจัดอบรมต่อหลักสูตร ควรใช้ระยะเวลา 15-20 ชั่วโมง รองลงมาคือ 10-15 ชั่วโมง และ 25-30 ชั่วโมง

ตาราง 14 แสดงจำนวนวันในการจัดอบรมต่อหลักสูตร

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน / สัปดาห์	152	38.00
2 วัน / สัปดาห์	159	39.75

3 วัน / สัปดาห์	79	19.75
อื่น ๆ โปรดระบุ	10	2.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของจำนวนวันในการจัดอบรมต่อหลักสูตรมากที่สุดคือ 2 วัน/สัปดาห์ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาเห็นว่า 1 วัน/สัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และอื่น ๆ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรจัดอบรมเป็นรายชั่วโมงเท่านั้น เนื่องจากต้องทำงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างานวันในการจัดอบรมต่อหลักสูตร ควรจัดอบรม 2 วัน/สัปดาห์ รองลงมาคือ 1 วัน/สัปดาห์ และ 3 วัน/สัปดาห์

ตาราง 15 แสดงช่วงวัน เวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดาหลังเลิกงาน 1 ชั่วโมง/วัน	244	61.00
วันธรรมดาหลังเลิกงาน 2 ชั่วโมง/วัน	132	33.00
วันเสาร์ 2 ชั่วโมง/วัน	24	6.00
วันอาทิตย์ 2 ชั่วโมง/วัน	0	0.00
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมช่วงวัน เวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานมากที่สุดคือ วันธรรมดาหลังเลิกงาน 1 ชั่วโมง/วันจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเห็นว่า วันธรรมดาหลังเลิกงาน 2 ชั่วโมง/วัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และวันเสาร์ 2 ชั่วโมง/วัน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างานเหมาะสมช่วงวัน เวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานคือ วันธรรมดาหลังเลิกงาน 1 ชั่วโมง/วัน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการให้มีการพัฒนาหรือจัดอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ
ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้มีการพัฒนา หรือจัดอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และแจกแจงความถี่เพื่อจัดระดับความสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. จัดอบรมเกี่ยวกับทักษะทางการพูด การฟัง ในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงประโยคง่าย ๆ ในการให้บริการลูกค้า หรือประโยคในการกล่าวแนะนำ ให้มีการจัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) โดยให้มีการจับกลุ่มเพื่อฝึกพูดและฟัง

2. การออกเสียง และสำเนียงของแต่ละเชื้อชาติ เนื่องจากแต่ละเชื้อชาติมีการออกเสียงที่แตกต่างกันออกไปทำให้ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าในบางสำเนียง

3. จัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานให้ตรงตามความต้องการ และเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละแผนก และลักษณะของงานที่ได้รับผิดชอบ

4. สร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน โดยมีการปูพื้นฐานทักษะด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

5. จัดอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับการตอบจดหมายการจองห้องพักในลักษณะ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

ส่วนที่ 6 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ รวม 20 คน สามารถจัดแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้

(1) สภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม

พนักงานตั้งแต่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการได้ให้ความคิดเห็นว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้บ่อยที่สุดในการทำงานคือ ทักษะการพูด การฟัง การเขียนและการอ่าน เนื่องจากชาวต่างชาติที่มาใช้บริการในพื้นที่ของโรงแรมจะไม่ใช้ชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ แต่จะเป็นชาวต่างชาติ สัญชาติเอเชีย อาทิ เกาหลี จีน ญี่ปุ่น เวียดนาม อินโดนีเซียและยุโรป จึงทำให้ทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ ค่อนข้างมีความสำคัญในการสื่อสารในฐานะที่เป็นภาษากลางในการสื่อสาร นอกจากนี้การเขียนรายงานและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เน้นเรื่องการทำบันทึกและเขียนอีเมล จึงทำให้ภาษาอังกฤษในด้านการเขียนและอ่านมีความสำคัญตามลำดับมา

(2) ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม

ด้านการฟัง-การพูด พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมประสบกับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะแขกที่ใช้บริการที่ไม่ใช่ชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ทำให้การฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของแต่ละประเทศและคำศัพท์เพื่อนำไปสู่การแปลความหมายผิดไปหรือเกิดความไม่เข้าใจกัน นอกจากนี้ความจำกัดทางด้านคำศัพท์และการเรียบเรียงประโยคให้ถูกต้อง ทำให้พนักงานไม่สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ กฎระเบียบและหรือเงื่อนไขที่ซับซ้อนหรือเป็นกฎข้อบังคับเฉพาะพื้นที่ในการใช้บริการต่างๆได้

ด้านการเขียน-การอ่าน พนักงานต้อนรับในระดับผู้บริหารมีความจำเป็นในการใช้ทักษะในการเขียนและการอ่านมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเน้นในเรื่องการเขียนรายงาน (report) รวมทั้งส่งต่อข่าวสารภายในองค์กร (email และ memo) ปัญหาที่สำคัญคือการเลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้องและการเรียบเรียงประโยคภาษาอังกฤษให้ถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากพนักงานบางท่านยังคงติดการแปลภาษาไทยก่อนแล้วจึงเทียบเคียงกับภาษาอังกฤษและบางครั้งมีการอาศัยเทคโนโลยี เช่น google translation ซึ่งอาจจะทำให้การตีความในการสื่อความหมายระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษผิดเพี้ยนไปบ้าง

(3) ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าลงความคิดเห็นส่วนใหญ่ว่า ทักษะการฟัง-การพูด มีความจำเป็นและสำคัญมากที่สุดในการทำงาน และถึงแม้ว่าจะสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ แต่อยากจะฝึกทักษะเพิ่มเติมเพื่อสื่อสารให้มีความเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สำนวนภาษา รูปแบบประโยคและคำศัพท์ที่แตกต่างจากพื้นฐานเพื่อสร้างความประทับใจและทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้ที่เข้ามาพัก พนักงานหลายคนได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจดังนี้

- “แขกบางคนที่เป็นระดับ VIP เราเลือกใช้คำภาษาอังกฤษที่สุภาพและ formal มากกว่าแขกปกติ เพื่อสร้างความประทับใจให้มากที่สุด ถือเป็นมารยาทให้เกียรติแขกและสร้างมาตรฐานระดับสูงให้แก่โรงแรม”
- “อยากให้มีการอบรมภาษาอังกฤษที่เน้นเรื่องการพูด การจำลองสถานการณ์ เพื่อให้สามารถโต้ตอบได้เวลาที่เจอสถานการณ์จริง”
- “เราไม่ค่อยมีแขกต่างชาติ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด พนักงานหลายคนจึงไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษ พอได้เจอกับลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติเข้ามาพักบ้าง อาจจะสื่อสารติดขัดเพราะไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ อยากให้มีการฝึกอบรมแบบต่อเนื่อง ทุกๆ 3-4 เดือน พนักงานจะได้ไม่ลืม”
- “อยากฝึกพูดเยอะๆ จะได้มีความกล้าเวลาเจอลูกค้าจริงๆ รวมทั้งการอ่านและการเขียนด้วย จะได้สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่าน social media ได้”
- “อยากฝึกการเขียนอีเมล เพราะในองค์กรใช้ค่อนข้างเยอะ จะได้เขียนข้อความเก่งๆ”

- “อยากฝึกความมั่นใจในการสื่อสารและการฟังสำเนียงลูกค้าจากหลายชาติ เพราะแขกหลายคนพูดภาษาอังกฤษแตกต่างกัน”
- “อยากฝึกภาษาอังกฤษก่อนเข้างาน วันละ 1-1.30 ชั่วโมง เพราะยังเป็นช่วงเวลาที่ตื่นตัว ยังไม่เหนื่อยมากจากการทำงาน”
- “อยากให้มีการฝึกอบรมพนักงานเกือบทุกระดับ ทุกแผนก เพราะพนักงานทุกคนจะได้พัฒนาตัวเองและสร้างความมั่นใจเวลาเจอลูกค้า”

สรุป: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ มีความต้องการที่จะฝึกอบรมภาษาอังกฤษ โดยเน้นทักษะทางการฟัง-พูดมากที่สุด ทักษะด้านการเขียนและการอ่าน ตามลำดับ เนื่องจากตรงกับการทำงานในการให้บริการลูกค้าและการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองในการติดต่อ อสื่อสารระหว่าง ำแผนกและองค์กรภายใน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม ในเขตจ.นครราชสีมา (An analysis of needs in using English of front office hotel staff in Nakhon Ratchasima province) งานวิจัยนี้มีกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 420 คน โดยแบ่งเป็นงานวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ จ. นครราชสีมา จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรม ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 คน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียง บันทึกจัด กลุ่มและสรุปประเด็น นำเสนอโดยวิธีการบรรยาย สามารถสรุปผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกมา ได้ดังนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 และ เพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ตามลำดับ ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุในช่วง 36 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ช่วงอายุ 46-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และช่วงอายุ 41-45 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ พนักงานมีอายุการทำงานใน สถานประกอบการ 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ถัดมาทำงานในสถานประกอบการ 6-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และมีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับ

ปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

5.2.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ให้ความคิดเห็นว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้บ่อยที่สุดในการทำงานคือ ทักษะการพูด การฟัง การเขียนและการอ่าน ตามลำดับ เนื่องจากชาวต่างชาติที่มาใช้บริการในพื้นที่ของโรงแรมจะไม่ใช่ชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ แต่จะเป็นชาวต่างชาติ สัญชาติเอเชีย อาทิ เกาหลี จีน ญี่ปุ่น เวียดนาม อินโดนีเซียและยุโรป จึงทำให้ทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ ค่อนข้างมีความสำคัญในการสื่อสารในฐานะที่เป็นภาษากลางในการสื่อสาร ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองว่า มีทักษะทางการฟังส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีทักษะทางการพูดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 49.80 ทักษะทางการอ่านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 และมีทักษะทางการเขียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ตามลำดับ

5.2.2. ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงาน ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด มีค่าเฉลี่ย 3.56 เพื่อฟังความต้องการและคำถามของลูกค้า ในการโต้ตอบบทสนทนาทั่วไป ซึ่งพนักงานได้ให้ความคิดเห็นที่น่าสนใจไว้ว่า การที่พนักงานสามารถเลือกใช้คำภาษาอังกฤษที่สุภาพและเป็นทางการนั้นจะสามารถสร้างความประทับใจ ถือเป็นภาระที่ยกย่องให้เกียรติลูกค้าและสร้างมาตรฐานระดับสูงให้แก่โรงแรม อย่างไรก็ตามทักษะด้านการเขียนและการอ่านยังคงมีความสำคัญไม่แพ้กัน เนื่องจากภายในองค์กรใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล บันทึกข้อความและประกาศบางส่วน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้การเขียนรูปประโยครวมถึงคำศัพท์ต่างๆ ดังนั้นพนักงานต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ย 2.92 และต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

5.2.3 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า พบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนมากที่สุด แม้ว่าภายในองค์กรหรือแผนกจะมีการใช้ ภาษาอังกฤษในการจัดทำประกาศ บันทึกข้อความ กฎระเบียบต่างๆ แต่พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้จบในสาขาวิชา ภาษาอังกฤษหรือการโรงแรมโดยตรง จึงมีข้อจำกัดทางคำศัพท์ ไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ได้และข้อจำกัดทางความรู้โครงสร้างภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาเขียนได้ถูกต้อง ปัญหารองลงมาจาก การเขียนคือ ทักษะด้านการอ่าน สืบเนื่องจากข้อจำกัดทางโครงสร้างภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเข้าใจข้อความที่อ่าน ขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องคำศัพท์ จึงทำให้การทำความเข้าใจในตัวสาร คลาดเคลื่อนได้ นอกจากนี้พนักงานบางท่านยังคงติดการแปลภาษาไทยก่อนแล้วจึงเทียบเคียงกับภาษาอังกฤษหรืออาศัยเทคโนโลยี เช่น google translation ซึ่งอาจจะทำให้การตีความในการสื่อความหมายระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษผิดเพี้ยนไปบ้าง ปัญหาด้านการฟังและการพูดที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมประสบกับปัญหาในการสื่อสาร คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าที่ไม่ใช่ชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ทำให้การฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของแต่ละประเทศและคำศัพท์เพื่อนำไปสู่การแปลความหมายผิดไปหรือเกิดความไม่เข้าใจกัน

5.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าลงความคิดเห็นส่วนใหญ่ว่า ทักษะการฟัง-การพูด มีความจำเป็นและสำคัญมากที่สุดในการทำงานและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าร้อยละ 100 ต้องการเข้ารับการอบรมหลักสูตรพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดอบรมต่อหลักสูตรมากที่สุดคือ 15-20 ชั่วโมง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาเห็นว่า 10-15 ชั่วโมง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ช่วงเวลา 25-30 ชั่วโมง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ 20-25 ชั่วโมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ และควรจัดอบรม 2 วัน/สัปดาห์ หรือ 1 วัน/สัปดาห์ นอกจากนี้ยังผลการวิเคราะห์เนื้อหาที่มี ความจำเป็นต่อสายงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจากทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร ได้ดังนี้ ภาษาอังกฤษ สำหรับงานบริการ อาทิ การต้อนรับ การแนะนำการเข้าใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ประโยคที่สามารถใช้เพื่อ ให้บริการรวมถึง การเจรจาต่อรองกับลูกค้า การฝึกสำเนียงในการออกเสียง การฟังสำเนียงที่แตกต่างกันของลูกค้า

แต่ละเชื้อชาติ การนำเสนองานเป็นภาษาอังกฤษ การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (emails) การเขียนเอกสารเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและการสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

5.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่ไปกับทักษะด้านงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าตลอดช่วงเวลาที่เข้ามาพักที่โรงแรม ยกกระดับงานบริการอย่างมืออาชีพรวมทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ดังนั้นการใช้ภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะทางด้านการฟัง-พูดจึงมีความสำคัญมากที่สุด ทักษะด้านการเขียนและการอ่าน ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องใช้ทักษะด้านการฟัง-พูด เป็นประจำอยู่แล้ว เนื้อหาและกิจกรรมที่ต้องการอบรมเพิ่มเติมในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษควรเน้นการสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) และการเลือกใช้คำ สำนวนภาษาที่สุภาพบริบทที่แตกต่างกัน การฝึกปฏิบัติแบบ role play หรือ การจำลองสถานการณ์ จะช่วยให้พนักงานกล้าที่จะสื่อสารกับลูกค้าและฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น และการฝึกอบรมทักษะด้านการเขียนเชิงธุรกิจโดยเน้นเรื่องการเขียนอีเมลล์และรายงานเป็นหลัก เนื่องจากโรงแรมจะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกและองค์กรภายในเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งการตอบรับ ให้คำแนะนำ ข้อมูล และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ในส่วนของการพัฒนาเนื้อหาด้านการอ่านควรเลือกเนื้อหาที่มีคำศัพท์เฉพาะสายงานการโรงแรมและรูปประโยคที่พบได้บ่อยในเอกสารทางการประชุม รายงานการประชุมและบันทึกข้อความ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2561 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2563, จาก https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mots.go.th%2Fdownload%2Farticle%2Farticle_20191002150319.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK
- ประเพศ ไกรจันทร์. (2020). *การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราชจังหวัดระยอง*. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(11), 124-137. *Research and Development Journal Loei Rajabhat University*, 9(28), 93-105.
- ไพลิน และ สุรภา (2563). *การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. (บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563)
- วชิราภรณ์ กิจพูนผล และ เหวงเวียน ยุย ลินน์ (2564). *ความต้องการจำเป็นด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า*. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, (16) 1.
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2014). *การวิเคราะห์ความต้องการปัญหาความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย*.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน กรมประชาสัมพันธ์. (2563). *ระดับทักษะภาษาอังกฤษในอาเซียน*. สืบค้น 28 ธันวาคม 2563, จาก http://www.asean thai.net/mobile_detail.php?cid=58&nid=10925
- Glenda Crosling. (2002). Oral communication: The workplace needs and uses of business graduate employees. *English for Specific Purposes* 21(1):41-57.
- 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.
- Nicoleta Aurelia Marcu. (2020). Designing Functional ESP (English for Specific Purposes) Courses. *Procedia Manufacturing* 46:308-312.
- Vijayakumar Chintalapalli. (2020). “Do-It-Yourself” English Courses for Higher Education. *Journal of English Language Teaching*. 62: 10-14.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยมุ่งเน้นให้มีความสามารถในการสื่อสารและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและ

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

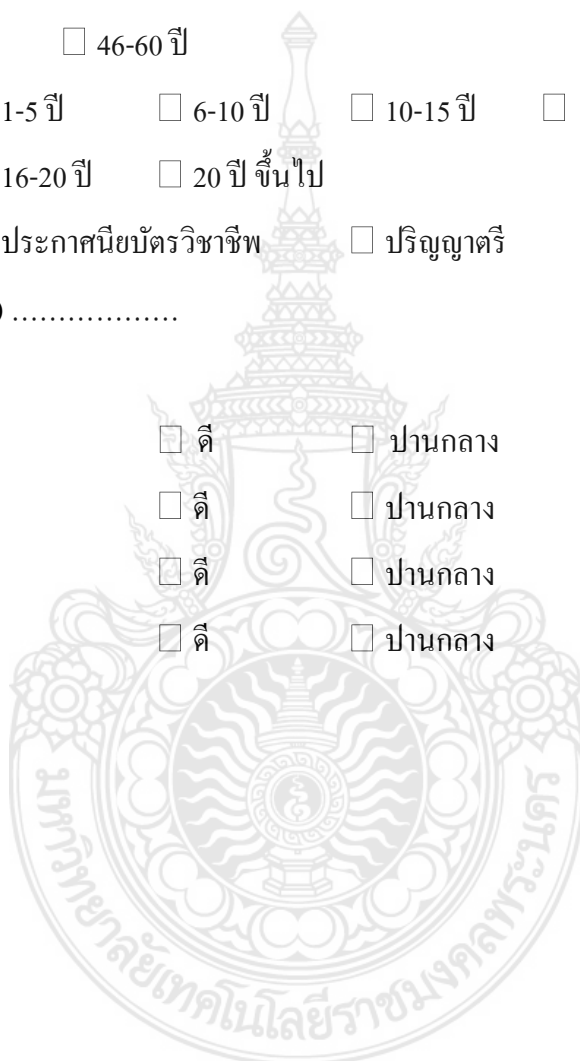
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-25 ปี 26-35 ปี
 36-45 ปี 46-60 ปี
3. จำนวนปีที่ทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี 10-15 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี 20 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรี ปริญญาโท
 อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. พื้นฐานภาษาอังกฤษ
- การฟัง ดีมาก ดี ปานกลาง อ่อน
- การพูด ดีมาก ดี ปานกลาง อ่อน
- การอ่าน ดีมาก ดี ปานกลาง อ่อน
- การเขียน ดีมาก ดี ปานกลาง อ่อน



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างเพื่อระบุถึงการใช้ภาษาอังกฤษของท่าน

เกณฑ์แสดงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

5=ใช้บ่อยมาก

2=ไม่ค่อยได้ใช้

4=ใช้ค่อนข้างบ่อย

1=ไม่เคยใช้เลย

3=ใช้บ้าง เป็นบางครั้ง

1. ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน (กรุณาจัดตามลำดับ 1-5)

	ระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ				
	5	4	3	2	1
การฟัง					
การพูด					
การอ่าน					
การเขียน					

2.

ความต้องการการใช้ทักษะการฟัง ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ				
	5	4	3	2	1
2.1 ฟังเพื่อได้ตอบบทสนทนาทั่วไป					
2.2 ฟังความต้องการของลูกค้า					
2.3 ฟังคำถามของลูกค้า					
2.4 ฟังปัญหาของลูกค้า					
2.5 ฟังสำเนียงภาษาอังกฤษต่างๆ					
2.6 ฟังเพื่อรอจดบันทึกข้อความเกี่ยวกับลูกค้า และข้อมูลอื่นๆ					

3.

ความต้องการการใช้ทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ				
	5	4	3	2	1
3.1 กล่าวทักทาย ได้ตอบบทสนทนาทั่วไป					
3.2 สอบถามความต้องการของลูกค้า					
3.3 สอบถามข้อมูลลูกค้า					
3.4 ให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับการบริการ ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจองห้องพัก					
3.6 ตอบรับและปฏิเสธการจองห้องพัก					
3.7 ให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว					
3.8 กล่าวขอโทษและขอบคุณในแต่ละ สถานการณ์					
3.9 สนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์					
3.10 แจ้งเรื่องค่าบริการและเก็บชำระเงิน					
3.11 เสนอความช่วยเหลือหรือทางเลือกให้แก่ ลูกค้า					
3.12 แจ้งปัญหาและความผิดพลาดด้านการ บริการ					
3.13 เปรียบเทียบราคาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
3.14 ออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง					
3.15 พูดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์					

4.

ความต้องการการใช้ทักษะการอ่าน ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ				
	5	4	3	2	1
4.1 อ่านข้อมูล / เอกสารของลูกค้า					
4.2 อ่านจดหมายธุรกิจ / emails					
4.3 อ่านประกาศข่าวสารทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร					
4.4 อ่านเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการทำงาน					
4.5 อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว					

5.

ความต้องการการใช้ทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ				
	5	4	3	2	1
5.1 เขียนรายงานสรุปการทำงานรายวัน					
5.2 เขียนรายงานปัญหาและการแก้ไข					
5.3 เขียนจดหมายธุรกิจ / emails					
5.4 เขียนบันทึกภายในองค์กร					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างเพื่อระบุถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

เกณฑ์แสดงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

5=เป็นปัญหามากที่สุด

2=ไม่ค่อยเป็นปัญหา

4=เป็นปัญหามาก

1=ไม่เคยเป็นปัญหาเลย

3=เป็นปัญหาบางครั้ง

1.

ทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ	ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน				
	5	4	3	2	1
การฟัง					
การพูด					
การอ่าน					
การเขียน					

2. กรุณาระบุระดับความเป็นปัญหาทักษะด้านการฟังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน

ปัญหาทักษะด้านการฟังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน	ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน				
	5	4	3	2	1
2.1 ไม่เข้าใจความต้องการ / ปัญหาของลูกค้า					
2.2 ไม่เข้าใจสำเนียงและคำศัพท์ของลูกค้า					
2.3 ขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจข้อมูลผิดพลาด					
2.4 ลูกค้าพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความสำคัญได้					

3. กรณาระบุปัญหาทักษะด้านการพูดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน

ปัญหาทักษะด้านการพูดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน	ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน				
	5	4	3	2	1
3.1 ข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ที่จะเรียบเรียงประโยคให้ถูกต้อง					
3.2 ไม่สามารถออกเสียง (pronunciation) ได้ถูกต้อง					
3.3 ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ กฎระเบียบและหรือเงื่อนไขในการใช้บริการต่างๆได้					
3.4 ไม่สามารถอธิบายเงื่อนไขการชำระค่าบริการได้					
3.5 ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					

4. กรณาระบุปัญหาทักษะด้านการอ่านในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน

ปัญหาทักษะด้านการอ่านในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน	ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน				
	5	4	3	2	1
4.1 ข้อจำกัดทางโครงสร้างภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถเข้าใจข้อความที่อ่าน					
4.2 ขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องคำศัพท์					
4.3 ไม่เข้าใจสิ่งที่ข้อความต้องการสื่อจับใจความไม่ได้					

5. กรณาระบุปัญหาทักษะด้านการเขียนในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน

ปัญหาทักษะด้านการเขียนในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน	ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน				
	5	4	3	2	1
5.1 ข้อจำกัดทางความรู้โครงสร้างภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาเขียนได้ถูกต้อง					
5.2 ข้อจำกัดทางคำศัพท์ ไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้องเหมาะสม					
5.3 ไม่สามารถใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้อง					

ส่วนที่ 4 ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนาในการทำงาน

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างเพื่อระบุถึงทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนาในการทำงาน

เกณฑ์แสดงถึงความจำเป็นที่ต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

5=จำเป็นมากที่สุด

2=ไม่ค่อยจำเป็น

4=จำเป็นมาก

1=ไม่จำเป็นเลย

3=จำเป็นปานกลาง

1.

ทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษ	ระดับความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน				
	5	4	3	2	1
การฟัง					
การพูด					
การอ่าน					
การเขียน					

2. คุณต้องการที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงานหรือไม่?

ต้องการ

ไม่ต้องการ

3. คุณคิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมของหลักสูตร ควรมีระยะเวลาเท่าใด (หน่วยเป็นชั่วโมง / หลักสูตร)

10-15 ชั่วโมง

20-25 ชั่วโมง

15-20 ชั่วโมง

25-30 ชั่วโมง

4. ระยะเวลาในการเรียน

3 วัน / สัปดาห์

2 วัน / สัปดาห์

1 วัน / สัปดาห์

5. ช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ทำงาน

วันธรรมดาหลังเลิกงาน 1 ชั่วโมง / วัน

วันธรรมดาหลังเลิกงาน 2 ชั่วโมง / วัน

วันเสาร์ 2 ชั่วโมง / วัน

วันอาทิตย์ 2 ชั่วโมง / วัน

.....

ขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอารีรัตน์ บริบูรณ์
วันเดือนปีเกิด	8 กันยายน 2528
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	36/370 อੰนยา บางนา-ราม 2 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี อักษรศาสตร์ วิชาเอกประวัติศาสตร์ วิชาโท ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปริญญาโท Language and Communication, NIDA

