

ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
ของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558

English needs of Thai hotel front desk staff in tourist
attractions of Southern Thailand in the move towards
ASEAN Economic Community 2015

สุภิตา กาฬสินธุ์¹
Supita Kalasin

นิสากร จารุมณี²
Nisakorn Charumanee

Abstract

The purposes of this study were to identify and compare English needs of hotel front desk staff among three areas in Southern Thailand: Phuket, Samui Island, and Hat Yai. Data was collected from 315 Thai hotel front desk staff via questionnaires and from 16 Thai hotel front office managers via semi-structured interviews. The questionnaire data was analyzed by the following statistic methods: a frequency distribution, means, standard deviation, and a one-way analysis of variance. The interview data was categorized and summarized. The findings revealed that the needs of four English language skills were rated at the high levels. Listening and speaking were mostly needed while reading and writing followed closely. When compared across the areas, it was identified that the staff in Phuket and Samui Island needed to use English more significantly than the staff in Hat Yai ($p < 0.05$) due to a higher number of English speaking customers. Furthermore, a large number of customers in Hat Yai did not use English in their communication but preferred using other languages such as Thai, Malayu, or Chinese.

Keywords: English needs, Thai hotel front desk staff, tourist attractions of Southern Thailand

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาขนานาชาติ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
M.A. student, Teaching English as an International Language, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University,
Hat Yai Campus

²รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
Associate Professor, Ph.D, Department of Languages and Linguistics, Faculty of Liberal Arts, Prince of
Songkla University, Hat Yai Campus

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุ และเปรียบเทียบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 315 คน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 16 คน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นำมาจัดกลุ่ม และสรุปประเด็น ผลการศึกษาพบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการฟัง และการพูด ซึ่งมีความจำเป็นสูงสุดตามลำดับ ส่วนทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน มีความจำเป็นรองลงมา เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุยมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เนื่องจากจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารมีมากกว่าพื้นที่หาดใหญ่ นอกจากนี้ลูกค้าในพื้นที่หาดใหญ่จำนวนมากไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แต่นิยมใช้ภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาไทย ภาษามลายู หรือภาษาจีน

คำสำคัญ: ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานไทยแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

บทนำ

ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีผลการขยายตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางภาคใต้ของประเทศไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการขยายตัวในธุรกิจการท่องเที่ยว และโรงแรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

ธุรกิจโรงแรมนั้นมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสถานที่รับรอง และอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมคือพนักงานโรงแรมซึ่งนอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการให้บริการ และมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้ว ทักษะภาษาอังกฤษยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงเป็นปัญหาต่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Chaiyapantoh, 2008)

ในปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของประเทศสมาชิกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกอาเซียนกลายเป็นตลาด และฐานเศรษฐกิจร่วมกัน เพื่อสร้างขีดความสามารถการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจให้ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ นอกกลุ่มประเทศสมาชิก โดยมีนโยบายหลักในการเปิดเสรีการค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ (สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง, 2555) โดยเฉพาะการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ อาเซียนได้ทำข้อกำหนดตกลงร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพใน 8 สาขา ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ และการท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานให้สามารถทำงานในประเทศกลุ่มอาเซียนได้อย่างเสรี (สุวรรณา ตุลยวสินพงษ์, 2554) ประเทศไทยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานหลักสาขาการท่องเที่ยวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2556) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรด้านสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาทั้งทางด้านทักษะการทำงาน และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในอาเซียน หากแรงงานไทยไม่มีการเตรียมความพร้อมอาจก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงคือ ความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้าง และการเข้ามาแทนที่ของแรงงานต่างชาติในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีความพร้อมทั้งทักษะการทำงาน และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่พนักงานไทยในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ต้องพัฒนาศักยภาพการให้บริการ และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษควบคู่กัน เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านแรงงานในอาเซียน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ต้องการศึกษาคำถามจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวทางภาคใต้ ที่มีอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยว และ โรงแรม ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผลจากการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes) เพื่อมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร และผู้ที่ศึกษาในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในการ เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระบุความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยว ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำนวน 875 แห่ง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Yamane (อ้างถึงใน Tangiam, 2006) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณจำนวนโรงแรม เท่ากับ 274 โรงแรม จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิซึ่งได้ทำการแบ่งโรงแรมตามขนาดโดยใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามจำนวนห้องพัก ได้แก่ ขนาดเล็ก (น้อยกว่า 150 ห้อง) ขนาดกลาง (150-299 ห้อง) และขนาดใหญ่ (300 ห้องขึ้นไป)

และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เพื่อกำหนดจำนวนในการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าตามขนาดของโรงแรม (ขนาดเล็ก = 1 คน, ขนาดกลาง = 2 คน, ขนาดใหญ่ 3 คน) ดังนั้นจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ทั้ง 3 พื้นที่รวมทั้งหมด 315 คน (ภูเก็ต = 109 คน, เกาะสมุย = 152 คน, หาดใหญ่ = 54 คน) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบในการเลือกโรงแรมเพื่อใช้ในการแจกจ่ายแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์จำนวน 16 คน (ภูเก็ต = 5 คน, เกาะสมุย = 8 คน, หาดใหญ่ = 3 คน)

2. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย และการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างตามหลักทฤษฎีคำถามในแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นคำถามปลายเปิด เครื่องมือนี้อาจกล่าวได้ว่าการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ระดับ 0.98 ผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดลองใช้เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตร Cronbach's Alpha Coefficient อยู่ที่ระดับ 0.96 และได้นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกจ่ายแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ด้วยตนเองระหว่างวันที่ 8 พฤษภาคม ถึง 25 กรกฎาคม 2556

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งหมด 275 ชุด (ภูเก็ต จำนวน 98 ชุด, เกาะสมุย จำนวน 123 ชุด, หาดใหญ่ จำนวน 54 ชุด) โดยคิดเป็นร้อยละ 87.30 ของแบบสอบถามที่แจกจ่ายทั้งหมด และสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจำนวน 16 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงบันทึกจัดกลุ่มและสรุปประเด็น และนำเสนอโดยการบรรยาย สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม

วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

เกณฑ์การแปลความหมายความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ กำหนดช่วงคะแนนอ้างอิงจาก Best (1997) ดังนี้

4.51-5.00	มีความจำเป็นระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความจำเป็นระดับมาก
2.51-3.50	มีความจำเป็นระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความจำเป็นระดับน้อย
1.00-1.50	มีความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ (Scheffe) พบคู่ความแตกต่างดังต่อไปนี้

- a พื้นที่ภูเก็ตมีความจำเป็นที่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่
- b พื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่
- c พื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นที่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุย
- ab พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่หาดใหญ่
- ac พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นที่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่เกาะสมุย
- bc พื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นที่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่ภูเก็ต

ผลการวิจัย

1. ภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ตาราง 1 ภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ความจำเป็น	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
การฟัง	4.17 (0.56) (มาก)	4.11 (0.67) (มาก)	3.78 (0.63) (มาก)	4.07 (0.64) (มาก)	7.45 ^c	0.00*
การพูด	4.05 (0.54) (มาก)	4.13 (0.62) (มาก)	3.76 (0.58) (มาก)	4.03 (0.60) (มาก)	7.43 ^c	0.00*
การอ่าน	3.88 (0.73) (มาก)	3.75 (0.90) (มาก)	3.37 (0.69) (ปานกลาง)	3.72 (0.82) (มาก)	7.20 ^c	0.00*
การเขียน	3.66 (0.72) (มาก)	3.77 (0.80) (มาก)	3.43 (0.64) (ปานกลาง)	3.66 (0.75) (มาก)	4.30 ^{bc}	0.01*
รวม	3.97 (0.49) (มาก)	4.01 (0.62) (มาก)	3.65 (0.47) (มาก)	3.92 (0.57) (มาก)	8.51 ^c	0.00*

ภาพรวมด้านความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นโดยเฉลี่ยในทุกทักษะอยู่ในระดับมาก โดยมีความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา ได้แก่ ทักษะการพูด ($\bar{X} = 4.03$) การอ่าน ($\bar{X} = 3.72$) และการเขียน ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ นอกจากนี้ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด (16 คน) ระบุตรงกันว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นมากที่สุดในการใช้ทักษะการฟัง รองลงมาได้แก่ การใช้ทักษะการพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาความแตกต่างในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในแต่ละพื้นที่พบว่า ในพื้นที่หาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.65$) มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละทักษะน้อยกว่าพื้นที่ภูเก็ต ($\bar{X} = 3.97$) และเกาะสมุย ($\bar{X} = 4.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง

โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ท่องเที่ยว มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในระดับมากทั้งหมด ($\bar{X} = 4.07$) อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่า พื้นที่ภูเก็ต ($\bar{X} = 4.17$) และเกาะสมุย ($\bar{X} = 4.11$) มีความจำเป็นในด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.78$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.45^c$, $p = 0.00$) (ตาราง 1) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่าความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการอยู่ในระดับจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: $\bar{X} = 4.39$) และพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นในระดับสูงกว่าพื้นที่อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่นที่จำเป็นในระดับมากตามลำดับ คือ ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาทั่วไป (ข้อ 2: $\bar{X} = 4.21$) ฟังการทักท้วง (ข้อ 3: $\bar{X} = 4.12$) ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 4: $\bar{X} = 4.12$) ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ (ข้อ 5: $\bar{X} = 4.04$) ฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ (ข้อ 6: $\bar{X} = 3.87$) และฟังสำนวนหรือคำสแลง (ข้อ 7: $\bar{X} = 3.72$) อีกทั้งผลจากการเปรียบเทียบระดับความจำเป็นพบว่า พื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นด้านการฟังในระดับที่น้อยกว่าพื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ทักษะการฟัง	พื้นที่			รวม ทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)		
1. ฟังความต้องการ ของลูกค้าในการ ติดต่อใช้บริการ	4.32 (0.67) (มาก)	4.55 (0.59) (มากที่สุด)	4.15 (0.71) (มาก)	4.39 (0.66) (มาก)	8.41 ^b	0.00*
2. ฟังเพื่อโต้ตอบ สนทนาเรื่อง ต่างๆ ไป	4.19 (0.67) (มาก)	4.33 (0.80) (มาก)	3.98 (0.71) (มาก)	4.21 (0.75) (มาก)	4.34 ^{bc}	0.01*
3. ฟังเรื่องที่ลูกค้า ทักท้วง	4.24 (0.73) (มาก)	4.17 (0.82) (มาก)	3.78 (0.79) (มาก)	4.12 (0.88) (มาก)	6.66 ^c	0.00*
4. ฟังบทสนทนาทาง โทรศัพท์	4.21 (0.71) (มาก)	4.14 (0.93) (มาก)	3.89 (0.74) (มาก)	4.12 (0.82) (มาก)	2.83	0.06
5. ฟังภาษาอังกฤษ สำเนียงต่างๆ	4.14 (0.87) (มาก)	4.15 (0.84) (มาก)	3.59 (1.00) (มาก)	4.04 (0.91) (มาก)	8.47 ^c	0.00*
6. ฟังเพื่อจดบันทึก ข้อความ/กรอก ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	4.12 (0.76) (มาก)	3.76 (0.98) (มาก)	3.67 (0.85) (มาก)	3.87 (0.90) (มาก)	6.30 ^a	0.00*
7. ฟังสำนวน/ คำสแลง ภาษาอังกฤษ	3.97 (0.83) (มาก)	3.67 (1.04) (มาก)	3.39 (0.86) (ปานกลาง)	3.72 (0.95) (มาก)	7.09 ^{ac}	0.00*

ทั้งนี้ผลข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ส่วนหน้าทั้งหมด (16 คน) ของโรงแรมใน 3 พื้นที่ โดยได้ให้ความเห็นว่า ทักษะการฟัง ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในกรฟังความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อใช้ บริการ

3. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด ($\bar{X} = 4.03$) โดยพบว่าพื้นที่ภูเก็ต ($\bar{X} = 4.05$) และพื้นที่เกาะสมุย ($\bar{X} = 4.13$) มีความจำเป็นในด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.43^c$, $p = 0.00$) (ตาราง 1) ทั้งนี้ในทักษะย่อย พบว่า การกล่าวต้อนรับ ทักทาย และอำลาลูกค้าอยู่ในระดับความจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: $\bar{X} = 4.46$) โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นในระดับสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งในทักษะย่อยด้านที่มีความจำเป็นระดับมากตามลำดับ ได้แก่ การสอบถามความต้องการลูกค้า (ข้อ 2: $\bar{X} = 4.28$) กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ (ข้อ 3: $\bar{X} = 4.26$) กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด (ข้อ 4: $\bar{X} = 4.22$) สนทนาทั่วไป (ข้อ 5: $\bar{X} = 4.16$) พูดและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้าน (ข้อ 6: $\bar{X} = 4.14$) ให้ ข้อมูลการบริการของโรงแรม (ข้อ 7: $\bar{X} = 4.13$) ตอบรับคำชมเชย (ข้อ 8: $\bar{X} = 4.09$) การเรียกเก็บค่าบริการ (ข้อ 9: $\bar{X} = 4.07$) สนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 10: $\bar{X} = 4.05$) สอบถามและกล่าวขำข้อความที่ไม่เข้าใจ (ข้อ 11: $\bar{X} = 4.05$) และอธิบายสาเหตุความผิดพลาด (ข้อ 12: $\bar{X} = 4.00$) สำหรับความจำเป็นในข้ออื่น ๆ มีความจำเป็นไม่สูงเท่าข้อที่กล่าวมา และข้อที่มีระดับความจำเป็นต่ำที่สุด คือ การพูดได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (ข้อ 20: $\bar{X} = 3.55$) นอกจากนี้ผลจากการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพื้นที่หาดใหญ่ มีความจำเป็นด้านการพูดน้อยกว่าทุกพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยระบุในหลาย ประเด็นในระดับปานกลางเท่านั้น ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวม ทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)		
1. กล่าวต้อนรับ/ ทักทาย/อำลาลูกค้า	4.42 (0.70) (มาก)	4.58 (0.59) (มากที่สุด)	4.26 (0.65) (มาก)	4.46 (0.65) (มาก)	4.89 ^{bc}	0.01*
2. สอบถามข้อมูล/ ความต้องการของลูกค้า	4.18 (0.83) (มาก)	4.41 (0.72) (มาก)	4.15 (0.66) (มาก)	4.28 (0.76) (มาก)	3.39	0.04*
3. กล่าวแสดงความ ต้องการด้วยความสุภาพ	4.23 (0.72) (มาก)	4.40 (0.74) (มาก)	4.00 (0.67) (มาก)	4.26 (0.73) (มาก)	5.85 ^{bc}	0.00*
4. กล่าวขอโทษ เมื่อเกิดความผิดพลาด	4.20 0.82 (มาก)	4.37 0.74 (มาก)	3.93 0.80 (มาก)	4.22 0.80 (มาก)	5.98 ^{bc}	0.00*
5. สนทนาทั่วไปกับลูกค้า	4.13 (0.81) (มาก)	4.20 (0.83) (มาก)	4.11 (0.69) (มาก)	4.16 (0.79) (มาก)	0.34	0.71
6. พูดและเข้าใจคำศัพท์ เฉพาะด้านการโรงแรม	4.16 (0.73) (มาก)	4.20 (0.84) (มาก)	3.94 (0.83) (มาก)	4.14 (0.80) (มาก)	2.04	0.13
7. แนะนำ และให้ข้อมูล ด้านการบริการต่างๆ กฎระเบียบ หรือข้อห้าม ของโรงแรม	4.16 (0.85) (มาก)	4.19 (0.84) (มาก)	3.93 (0.97) (มาก)	4.13 (0.87) (มาก)	1.82	0.16

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวม ทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)			
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	F	Sig
8. แสดงการตอบรับ เมื่อถูกค้ำกล่าวชมเชย	4.12 (0.76) (มาก)	4.12 (0.80) (มาก)	3.94 (0.71) (มาก)	4.09 (0.77) (มาก)	1.16	0.31
9. การเรียกเก็บ ค่าบริการต่าง ๆ	4.01 (0.89) (มาก)	4.26 (0.78) (มาก)	3.74 (0.96) (มาก)	4.07 (0.87) (มาก)	7.28 ^{bc}	0.00*
10. สนทนาโต้ตอบ ทางโทรศัพท์	4.14 (0.85) (มาก)	4.05 (0.95) (มาก)	3.91 (0.92) (มาก)	4.05 (0.91) (มาก)	1.18	0.31
11. สอบถาม หรือกล่าว ย้าคำถาม หรือข้อความ ที่ไม่เข้าใจ	4.19 (0.78) (มาก)	4.03 (0.90) (มาก)	3.81 (0.78) (มาก)	4.05 (0.84) (มาก)	3.63 ^{ac}	0.03*
12. อธิบายสาเหตุ ของความผิดพลาด	4.05 (0.83) (มาก)	4.11 (0.92) (มาก)	3.65 (0.93) (มาก)	4.00 (0.90) (มาก)	5.39 ^c	0.01*
13. แนะนำ และให้ข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับ โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.01 (0.91) (มาก)	4.15 (0.82) (มาก)	3.57 (0.92) (มาก)	3.99 (0.90) (มาก)	8.11 ^c	0.00*
14. ถาม และตอบเกี่ยวกับ ระยะทาง และเวลา	3.89 (0.87) (มาก)	4.15 (มาก) (0.82)	3.76 (มาก) (0.91)	3.98 (มาก) (0.87)	4.91 ^{bc}	0.01*

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวม ทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
15. เสนอความช่วยเหลือ/ ทางเลือกแก่ลูกค้า	3.87 (0.87) (มาก)	4.15 (0.79) (มาก)	3.76 (0.78) (มาก)	3.97 (0.83) (มาก)	5.47 ^b	0.00*
16. พูดปฏิเสธ อย่างสุภาพ	4.14 (0.76) (มาก)	4.01 (0.80) (มาก)	3.48 (0.82) (ปานกลาง)	3.95 (0.82) (มาก)	12.69 ^c	0.00*
17. พูดโดยใช้น้ำเสียง ได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	3.85 (0.79) (มาก)	3.99 (0.92) (มาก)	3.46 (0.86) (ปานกลาง)	3.84 (0.88) (มาก)	7.04 ^c	0.00*
18. ออกเสียงคำใน ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.88 (0.88) (มาก)	3.92 (0.90) (มาก)	3.50 (0.91) (ปานกลาง)	3.82 (0.90) (มาก)	4.41 ^c	0.01*
19. แนะนำ และให้ข้อมูล เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน เงินตราระหว่างประเทศ	3.50 (1.09) (ปานกลาง)	3.74 (0.89) (มาก)	3.30 (1.02) (ปานกลาง)	3.57 (1.00) (มาก)	4.14 ^{bc}	0.02*
20. พูดถูกต้อง ตามหลักไวยากรณ์	3.76 (0.85) (มาก)	3.59 (1.03) (มาก)	3.07 (0.93) (ปานกลาง)	3.55 (0.98) (มาก)	9.13 ^c	0.00*

นอกจากนี้ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด (16 คน) ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดรองจากทักษะการฟังในการทักทาย และสอบถามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนใหญ่ (10 คน) เห็นว่าไวยากรณ์ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆ ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

4. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในระดับมากทั้งหมด ($\bar{X} = 3.72$) โดยในพื้นที่ภูเก็ต ($\bar{X} = 3.88$) และเกาะสมุย ($\bar{X} = 3.75$) มีความจำเป็นด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.37$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.20^c$, $p = 0.00$) (ตาราง 1) ทั้งนี้ในทักษะย่อยพบว่า การอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้ามีความจำเป็นในระดับสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: $\bar{X} = 3.91$) และในพื้นที่ภูเก็ตมีความจำเป็นสูงกว่าพื้นที่อื่น แต่ไม่พบความจำเป็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง 3 พื้นที่ ทั้งนี้ทักษะย่อยที่มีความจำเป็นรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ (ข้อ 2: $\bar{X} = 3.79$) การอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (ข้อ 3: $\bar{X} = 3.79$) การอ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ (ข้อ 4: $\bar{X} = 3.60$) และการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ (ข้อ 5: $\bar{X} = 3.52$) และผลการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นในด้านการอ่านในระดับน้อยกว่าทุกพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญ ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ทักษะการอ่าน	พื้นที่			รวม ทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)			
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	F	Sig
1. อ่านข้อมูล/เอกสาร การเดินทางของลูกค้า	4.02 (0.82) (มาก)	3.89 (0.91) (มาก)	3.76 (0.73) (มาก)	3.91 (0.85) (มาก)	1.74	0.18
2. อ่าน E-mail/ จดหมายธุรกิจ	3.96 (0.86) (มาก)	3.86 (1.07) (มาก)	3.33 (0.85) (ปานกลาง)	3.79 (0.98) (มาก)	7.98 ^c	0.00*
3. อ่านข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว	3.87 (0.81) (มาก)	3.85 (0.94) (มาก)	3.50 (0.91) (ปานกลาง)	3.79 (0.90) (มาก)	3.57	0.03*
4. อ่านประกาศ หรือข่าวสารต่างๆ	3.83 (0.94) (มาก)	3.57 (1.09) (มาก)	3.26 (0.87) (ปานกลาง)	3.60 (1.02) (มาก)	5.70 ^{ac}	0.00*
5. อ่านบันทึกย่อ/ ข้อความภาษาอังกฤษ	3.74 (0.94) (มาก)	3.58 (1.06) (มาก)	3.00 (0.99) (ปานกลาง)	3.52 (1.04) (มาก)	9.88 ^c	0.00*

ความจำเป็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม (16 คน) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในการอ่านข้อมูล เอกสารของลูกค้ามากที่สุด ถึงแม้ว่าระดับความจำเป็นอาจจะไม่มากเท่าการใช้ทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษ

5. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ที่มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการเขียนตั้งแต่ระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าพื้นที่เกาะสมุย ($\bar{X} = 3.77$) และภูเก็ต ($\bar{X} = 3.66$) มีความจำเป็นด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ ($\bar{X} = 3.42$) โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 4.30^{bc}$, $p = 0.01$) (ตาราง 1) อีกทั้งเมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่า การบันทึกข้อมูลการเข้าพัก (ข้อ 1: $\bar{X} = 4.07$) มีความจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่สูงกว่าพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม (ข้อ 2: $\bar{X} = 3.96$) เขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 3: $\bar{X} = 3.73$) บันทึกย่อจากการโต้ตอบ ชักถาม (ข้อ 4: $\bar{X} = 3.71$) เขียนข้อมูลเส้นทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ (ข้อ 5: $\bar{X} = 3.63$) เขียนจดหมายและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อ 6: $\bar{X} = 3.61$) เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ (ข้อ 7: $\bar{X} = 3.38$) และเขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม (ข้อ 8: $\bar{X} = 3.23$) และผลจากการเปรียบเทียบระดับความจำเป็นระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นข้อ 2 และ 6 ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)		
1. บันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า	3.85 (0.83) (มาก)	4.26 (0.90) (มาก)	4.02 (0.74) (มาก)	4.07 (0.86) (มาก)	6.59 ^{ab}	0.00*
2. กรอกแบบฟอร์มต่างๆของโรงแรม	3.84 (0.95) (มาก)	4.21 (0.80) (มาก)	3.61 (0.86) (มาก)	3.96 (0.90) (มาก)	10.52 ^b	0.00*

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
3. เขียนบันทึกข้อความ สำคัญของลูกค้าจากการ สนทนาทางโทรศัพท์	3.76 (0.89) (มาก)	3.76 (1.11) (มาก)	3.61 (0.86) (มาก)	3.73 (0.99) (มาก)	0.50	0.61
4. บันทึกย่อจากการ โต้ตอบ ชักถามลูกค้า	3.79 (0.93) (มาก)	3.72 (0.99) (มาก)	3.54 (0.91) (มาก)	3.71 (0.95) (มาก)	1.21	0.30
5. เขียนข้อมูลเส้นทางไป ยังสถานที่ต่างๆ ให้ลูกค้า	3.62 (0.90) (มาก)	3.69 (1.05) (มาก)	3.48 (0.86) (ปานกลาง)	3.63 (0.96) (มาก)	0.89	0.41
6. เขียนจดหมาย/E-mail ในการโต้ตอบเป็นภาษา อังกฤษ	3.80 (0.97) (มาก)	3.76 (1.22) (มาก)	2.96 (0.97) (ปานกลาง)	3.61 (1.13) (มาก)	12.07 ^c	0.00*
7. เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อ นำไปปฏิบัติ	3.36 (1.33) (ปานกลาง)	3.49 (1.10) (ปานกลาง)	3.19 (0.95) (ปานกลาง)	3.38 (1.16) (ปานกลาง)	1.31	0.27
8. เขียนรายงานการ ทำงานเสนอต่อโรงแรม	3.32 (1.27) (ปานกลาง)	3.28 (1.30) (ปานกลาง)	2.93 (1.10) (ปานกลาง)	3.23 (1.26) (มาก)	1.94	0.15

ในทำนองเดียวกัน ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ทั้ง 16 คน แสดงให้เห็นว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีความจำเป็นน้อยที่สุดในการ
ปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการเขียนภาษาอังกฤษจำกัดเฉพาะ
เรื่องกรอกข้อมูล หรือบันทึกข้อความสั้นๆ เท่านั้น

สรุปผล และอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากทุกทักษะ โดยเรียงตามลำดับ คือ ทักษะการฟัง ($\bar{X} = 4.07$) ทักษะการพูด ($\bar{X} = 4.03$) ทักษะการอ่าน ($\bar{X} = 3.72$) และทักษะการเขียน ($\bar{X} = 3.66$) ทุกฝ่ายระบุตรงกันถึงความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ โดยประเด็นหลักที่มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษนั้น เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารระดับเบื้องต้นในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่วไป ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ และฟังเพื่อจดบันทึก จากการศึกษาของ Tangniam (2006) พบว่าการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) รวมถึงการฟังความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์ อีกทั้งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นรองลงมาในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาเบื้องต้นกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในการกล่าวต้อนรับ กล่าวทักทาย และกล่าวคำอำลา สอบถามข้อมูลและความต้องการของลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด เนื่องจากทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษนั้น เป็นทักษะที่จำเป็นต้องใช้ควบคู่กันเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aunruen (2005) และ Dejkunjom (2005) และ Chaiyapantoh (2008) พบว่าการใช้ทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติ การศึกษารังนี้ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าประเด็นหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดในการปฏิบัติงานมีจำนวนมากว่าทักษะอื่นๆ (ตาราง 2: 20 ประเด็น) และเป็นที่น่าสนใจว่าการพูดให้ถูกหลักไวยากรณ์ ซึ่งได้รับการระบุว่ามีความจำเป็นในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความจำเป็นด้านการพูดในหัวข้อหรือประเด็นอื่นๆ พบว่าการพูดตามหลักไวยากรณ์ที่สมบูรณ์แบบ มีความจำเป็นน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานอาจให้ความสำคัญในแง่ของความสะดวกในการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจมากกว่าความถูกต้องแม่นยำของหลักภาษา อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นต้องอ่านเฉพาะข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และบันทึกย่อเท่านั้น สำหรับความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษก็เช่นกัน พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นในการเขียนเฉพาะเรื่องการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม และการเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้า

สำหรับประเด็นความแตกต่างของระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับของโรงแรมใน 3 พื้นที่นั้น จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความจำเป็นในการใช้ทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและเกาะสมุย พบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติซึ่งใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการบริการกับลูกค้า อีกทั้งพบว่าในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่นั้น ลูกค้าที่เข้าใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวไทย รองลงมา ได้แก่ ชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยใช้ภาษามลายูและภาษาจีนในการสื่อสาร ดังนั้นพนักงานจึงมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษน้อยกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางที่สถาบันหรือหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ นำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนการสอนควรได้รับการออกแบบให้มีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในแต่ละพื้นที่ ดังต่อไปนี้

1.1 พื้นที่ภูเก็ต

ควรมุ่งพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการเบื้องต้นทั้งที่เป็นการสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) และการสนทนาทางโทรศัพท์ รวมถึงความสุภาพในการใช้ภาษา ได้แก่ การฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออลาลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ควรมุ่งเน้นกิจกรรมการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางลูกค้า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ และ

อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษนั้น ผู้เรียนมีความจำเป็นในการเรียนรู้การเขียนบันทึกข้อมูลการเข้าพัก กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม เขียนจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกย่อจากการโต้ตอบซักถามลูกค้า

1.2 พื้นที่เกาะสมุย

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีความจำเป็นมากที่สุดในการให้บริการ ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการกล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลา สอบถามข้อมูลหรือความต้องการลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และการกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้การฟังความต้องการของลูกค้า ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่วไป ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง และฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ สำหรับกิจกรรมด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่ควรมุ่งเน้น ได้แก่ การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม และเขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ และด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้เกี่ยวกับการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ และการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

1.3 พื้นที่หาดใหญ่

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่หาดใหญ่นั้นมีความจำเป็นโดยภาพรวมในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำกว่าพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุย โดยทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้เรียนควรได้เรียนรู้ในการฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่วไป ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวต้อนรับ ทักทาย หรืออำลา สอบถามข้อมูลหรือความต้องการและสนทนาทั่วไปกับลูกค้า สำหรับทักษะการอ่านและทักษะการเขียนภาษาอังกฤษนั้น แม้ว่าจะมีความจำเป็นไม่สูงนัก แต่ผู้เรียนยังคงมีความจำเป็นในการใช้ทักษะดังกล่าวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม เขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ และบันทึกย่อจากการโต้ตอบซักถามลูกค้า

2. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558

การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการจัดอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยผู้เชี่ยวชาญจะช่วยให้เกิดการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับแรงงานต่างชาติในกลุ่มอาเซียนได้ อีกทั้งการจัดทดสอบวัดระดับความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจะช่วยให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ด้วยตนเองโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น การใช้โปรแกรมฝึกภาษาอังกฤษด้วยตนเองเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถทางภาษาของตนเองได้อย่างสะดวกและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2556). *ประวัติความเป็นมา AEC*. สืบค้นจาก: http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content & view=article&id=7063:-aec&catid=304:aecasean.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ภาวะเศรษฐกิจการเงินภาคใต้ เดือนมีนาคม 2555*. สืบค้นจาก: http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib_/full_Mar55.pdf.
- สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง. (2555). *ประชาคมอาเซียน 2558*. สืบค้นจาก: http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/pp_Suthad.PDF.
- สุวรรณ ตูลยวสินพงศ์. (2554). *การเตรียมพร้อมของกำลังคนเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี และการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นจาก: <http://bcid.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=uwK3lmrP8H4%3D&tabid=55>.

- Aunruen, R. (2005). *Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.
- Best, J. W. (1997). *Research in education* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.
- Dejkunjorn, S. (2005). *Identifying the English language needs of Thai pilots*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.
- Tangniam, T. (2006). *An analysis of English language needs for Thai Airways ground staff*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.