

ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม
และที่พักในจังหวัดภูเก็ต

Receptionist' English Language Proficiency in Hotels and
Accommodations in Phuket Province

บุญพา คำวิเศษณ์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: bukamw@rpu.ac.th

Bunpa Kamwiset

Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,

Rajapruk University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา สาขาอาชีพ และที่ตั้งของโรงแรม การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับของโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 280 แห่ง เป็นพนักงานต้อนรับ แห่งละ 1 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติทดสอบที (t – test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง ทักษะพูด และความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการจองห้องพักทางโทรศัพท์ ด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ด้านทักษะการอ่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การอ่านคู่มือและคำอธิบายที่เกี่ยวข้องปัญหาและการขอความช่วยเหลือพิเศษในโรงแรม และการรับรู้ค่า ด้านทักษะการเขียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การเขียนประกาศและการแจ้งเตือนของโรงแรมในชีวิตประจำวัน ด้านทักษะความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มารยาทและ

การปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่แผนกบริการส่วนหน้าต้องมีวิธีที่จะทำให้ผู้เข้าพักชื่นชมและรักที่จะมาเยือนเมืองไทย 2) ผลการเปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมระดับการศึกษาต่างกันทำให้มีความพร้อมระดับการใช้ภาษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพร้อมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านพื้นฐานอาชีพ พบว่า ด้านทักษะการพูดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่สำเร็จการศึกษาวិชาการโรงแรมมีระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานที่ทำงานที่ตั้งของโรงแรมและที่พัก พบว่าด้านทักษะฟัง ทักษะพูด ทักษะอ่าน ทักษะเขียน และความเข้าใจวัฒนธรรมด้านทั่ว ๆ ไปมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ พนักงานต้อนรับของโรงแรมริมชายหาดมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานต้อนรับของโรงแรมในเมือง

คำสำคัญ: ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม ภาษาอังกฤษกับงานบริการ ภาษาอังกฤษสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of the study were to: 1) examine the readiness level for English use of receptionists' English Proficiency in hotels and accommodation in Phuket; and 2) to compare receptionists' English usage in hotels and accommodation in Phuket classified by personal factors, education level, professions branch and hotel location. A questionnaire was used as a research tool. The population was 280 staffs from hotel accommodation in Phuket who registered with the Tourism Authority of Thailand were drawn from the population, by choosing one receptionist for a hotel, using a simple random sampling technique. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean ($\bar{X}$), Standard Deviation (SD) and t-test.

The results were as follows: 1) The overall availability of the English language usage of hotel services provider and accommodation was at a high level. Considering the mean of the four language skills from the highest to the lowest are reading, writing, listening, and speaking respectively. For each specific skill: the overall listening skills were at a high level. The highest point was listening to the telephone messages about room reservation; the overall speaking skills were also at a high level. The highest point was talking to provide hotel facilities in hotels; the overall reading skills

were at a high level. The highest point was reading manuals and explaining specific problems in hotels; also, the overall writing skills were at a high level, and the highest point was writing daily hotel announcements or notices; and general Culture Understanding as a whole was at a moderate level. The highest points were manners and practices which front desk officers need to know how to make guests impressed and like to visit Thailand again. 2). Comparing the receptionists' in hotels and accommodation in Phuket by their personal factors, education level, professions branch, and hotel location, the results were as follows. The receptionists' personal factors were significantly different by their education level at .05 levels. Employees who had a Bachelor's or Master's Degrees were more available in English usage than those with low levels of education. Their English speaking skills were significantly different by personal factors at .05 levels. The staffs who graduated in hotel services was more proficient in English speaking skills than the staff who graduated in other fields of study. The staffs' skills on listening, speaking, reading, writing skills, and cultural understanding of the staff were significantly different by their workplace location and hotel accommodation at .05 levels. The staffs who worked at beach front hotels along the seaside was more available for English usage than the employees who worked in the city. In order to raise the level of the hotel service to an international standard, it was recommended that hotel services provider and accommodation and related organization train the staff to understand local cultures and be able to communicate in English effectively. Additional English courses should be provided to the staff. The staff with lower education background should be provided for more opportunity in getting a higher level of education.

Keywords: The availability of English, Business English, English Service, English communication in a business room

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการตื่นตัว เป็นที่น่าสนใจจากนักท่องเที่ยวและนักลงทุนเป็นอย่างมากตลอดถึงธุรกิจโรงแรม เพราะโรงแรมถือเป็นธุรกิจหนึ่งในเงื่อนไขของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ธุรกิจโรงแรม และที่พักเป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงทำให้มีการเกิดขึ้นของโรงแรม และที่พักตามจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยม ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมส่วนหนึ่งในประเทศไทย มีการใช้ระบบเครือข่ายต่างชาติ

เข้ามาบริหารจัดการเนื่องด้วยชื่อเสียง และมาตรฐานการบริการที่เป็นสากล ส่งผลให้เป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจที่จะใช้บริการจากลูกค้า สำหรับเครือข่าย (Chain) ที่เข้ามาบริหารในโรงแรม ในประเทศไทย เช่น กลุ่มโรงแรมระดับนานาชาติ (International Hotel Group: IHG) ซึ่งแบรนด์ โรงแรมที่เป็นที่รู้จักภายใต้เครือข่าย (Chain) คือ โรงแรมฮอลิเดย์อินน์ (Holiday Inn) โรงแรม เมอร์ริเดียน (Meridian) และแบรนด์บริหารโรงแรม คือ เวสติน (Westin) เซอราตัน (Sheraton) และแอคคอร์ (Accor) ซึ่งมีหลากหลายแบรนด์ ตามระดับความหรูหราและราคา ในส่วนของโรงแรม เครือข่าย (Chain) ของไทยมีหลายโรงแรมได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการเข้ามา ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น เซน ออนิเวิร์ ฮอस्पิตาลิตี้กรุ๊ป (ONYX Hospitality Group Chain) ซึ่งบริหารงานโรงแรมอมารี เซ็นทารา ดุสิต เป็นต้น จุดสำคัญที่ทำให้เครือข่ายโรงแรมไทยได้รับการ ยอมรับในระดับโลก คือ การบริการในรูปแบบของคนไทย การนำเสนอเอกลักษณ์ของความเป็นไทย อันเป็นสิ่งที่ต่างประเทศทำไม่ได้เป็นยุทธศาสตร์การสร้างจุดต่างให้เป็นที่ยอมรับของตลาดความเป็น เอเชีย ถือเป็นจุดเด่นที่ชาวตะวันตกให้ความสนใจ และเมื่อมีการเปิด AEC แนวโน้มการขยายตัวตาม การขยายเครือข่ายของธุรกิจโรงแรมในกลุ่มอาเซียน ดังนั้นเมื่อมีการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนแล้ว จะยิ่งเพิ่มระดับความรุนแรงของการแข่งขันด้านการตลาดของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะ กลุ่มเครือข่ายบริหารโรงแรมชั้นนำจากต่างประเทศที่มีความพร้อมด้านเงินทุน และบุคลากร รวมทั้ง การได้เปรียบด้านการตลาด มีแนวโน้มจะขยายการลงทุน และขยายเครือข่ายบริหารการโรงแรมเข้า มาในตลาดระดับกลางเพิ่มขึ้น

ความประทับใจและอยากกลับมาของนักท่องเที่ยว คือ “การบริการ” หากการบริการมี คุณภาพลูกค้าย่อมปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริการ ต่าง ๆ แก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ คือ พนักงานแผนกต้อนรับ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อ ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม แผนกต้อนรับเป็นประตูของโรงแรมที่จะตระหนักในการ ให้บริการที่ดี การกิจบริการที่ดีเปรียบเสมือนสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง แต่หากการให้บริการไม่ดีก็เป็น การยากมากที่จะแก้ไขให้ความรู้สึกของลูกค้า หรือผู้ให้บริการกลับมามีความรู้สึกที่ดีได้ จึงมีความ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการทุกแผนกของโรงแรม หรือพนักงานต้อนรับ ต้องมีความพร้อมดังทฤษฎี ความพร้อมของ เฮอร์เชย์ และ บลันชาร์ด (Hersey and Blanchard, 1969) ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านความสามารถ (ability) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ ส่วนอีกด้าน คือ ความเต็มใจ (willingness) ประกอบด้วย การให้ คำมั่นสัญญา หรือความผูกพัน แรงจูงใจในการทำงาน และความมั่นคง องค์ประกอบความพร้อม ดาวน์นิ่ง และแธคเคอรี (Downing & Thackery, 1971: 14 - 16) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) องค์ประกอบทาง กายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม 2) องค์ประกอบ ทางด้านสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญา และความสามารถใน

การรับรู้ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกแยะการเห็น การฟัง และความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา 3) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหา ประสบการณ์ทางสังคม 4) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional Factor, Motivation and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้ จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวซึ่งสรุปได้ว่า สภาพความพร้อม หรือความมีวุฒิภาวะประสบการณ์เดิมที่จะเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่หรือสิ่งใหม่ที่จะทำให้เกิดทักษะการเรียนรู้มาเป็นแนวทางในการปรับตัว ปัจจุบันจึงต้องยกระดับคุณภาพของการบริการให้สูงขึ้น ไม่ใช่การแข่งขัน โดยใช้ราคาเป็นตัวนำเหมือนในอดีต ธุรกิจโรงแรมมีมาตรฐานการให้บริการของงานโรงแรม เรียกว่า Standard Operating Procedure (SOP) เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ และใช้ในการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ภายในองค์กร การจัดทำ SOP ที่ดี ควรใช้หลักการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management) ที่เป็นการระดมความคิดจากพนักงานระดับปฏิบัติการในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่งงานมาร่วมประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ว่าใครจะต้องทำอะไร ตอนไหน อย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจากผู้บริหารว่าต้องการอะไรจาก SOP ในแต่ละเรื่อง เมื่อได้ข้อสรุปจากการระดมความคิดเห็นและตกลงร่วมกันของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่แล้ว ผู้บริหารต้องนำมาพิจารณาความเหมาะสมว่า ขัดต่อแนวนโยบาย หรือระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กรหรือไม่ ถ้าไม่ขัดแย้งใด ๆ ก็ควรที่จะพิจารณาอนุมัติให้ใช้วิธีการปฏิบัตินั้น ๆ ใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน และต้องทำการอบรมให้พนักงานให้มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้อย่างชัดเจน และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ควรนำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ประกอบกับ “มาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย” ซึ่งได้ระบุถึง มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายสะอาด มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงานมีการวางตนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูงมีระเบียบวินัยมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่องานมีจิตพร้อมบริการและมั่นใจ ยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้อย่างดี ทั้งทางด้านการอ่าน การพูด การเขียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษากาย (Body Language) ได้ดี

มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2012: 2) สำหรับมาตรฐานที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด คือ ด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร เนื่องจากการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) โดย สุวรรณา ตูลยวสินพงศ์ (2554: 17) ได้กล่าวถึงผลการศึกษาพบว่า แรงงานหรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวยังมีความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ นอกจากนั้นยังได้เสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมแรงงานฝีมือสาขาที่พักและการเดินทางว่าควรมีความสามารถสื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอาเซียน การใช้ภาษาอังกฤษกับธุรกิจบริการในโรงแรม ถือเป็นภาษาสื่อกลางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว หรือลูกค้าเช่นกัน การใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริการในโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อรองรับ AEC จึงจำเป็นที่พนักงานโรงแรมต้องมีความพร้อมในด้าน การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โรงแรมเป็นบริการหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและลูกค้าชาวอาเซียน มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า ควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษา ทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ถือว่าสำคัญที่สุดที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนธุรกิจให้มีการดำเนินการอย่างราบรื่น ซึ่งธุรกิจโรงแรมที่พัก นอกจากเน้นเรื่องการให้บริการ โดยกรณีนี้จะเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานของโรงแรมแผนกบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย พนักงานแผนกต้อนรับ (Receptionist) และพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Captain Hostess Waiter and Waitress) เนื่องจากเป็นพนักงานแผนกนี้จะมีโอกาสพบกับลูกค้าเป็นคนแรก และคนสุดท้าย เป็นจุดที่สร้างความประทับใจครั้งแรก และครั้งสุดท้ายให้กับลูกค้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเกณฑ์วัดระดับความสามารถภาษาอังกฤษระดับกลาง (B1) คือ Independent User เป็นระดับของผู้ใช้ภาษาขั้นอิสระ (Threshold or intermediate) ซึ่งระดับได้กำหนดความสามารถในการใช้ภาษาของผู้ใช้ภาษาสามารถ พูด เขียน และจับใจความสำคัญของข้อความทั่ว ๆ ไปได้ เมื่อเป็นหัวข้อที่คุ้นเคย หรือสนใจ เช่น การทำงาน สถานศึกษา เวลาว่าง ฯลฯ สามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางในประเทศที่ใช้ภาษาได้ สามารถบรรยายสถานการณ์ เหตุการณ์ ความฝัน และความหวังพร้อมให้เหตุผลสั้น ๆ ได้ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยเพื่อศึกษาเรื่องระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการวิจัย

ผลการดำเนินการโดยการเก็บข้อมูล และแบบสอบถามจากประชากร (population) เป็นพนักงานให้บริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 798 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2558) กลุ่มตัวอย่าง (sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 35 จากจำนวนประชากรโรงแรมและที่พัก 798 แห่ง ได้กลุ่มขนาดตัวอย่าง 280 แห่ง โดยผู้วิจัยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของโรงแรมและที่พัก ระดับปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับ แห่งละ 1 คน ได้จำนวน 280 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพร้อมด้านความเข้าใจและการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับด้านที่พักในจังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยสถิติทดสอบที (t - test)

ผลการวิจัย

การศึกษาความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 280 คน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มีพื้นฐานวิชาชีพการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว และทำงานกับโรงแรมริมชายหาด โดยภาพรวมระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ทักษะการอ่าน 2) ทักษะการเขียน และ 3) ทักษะการฟัง ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้ ด้านทักษะการฟังความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามทักษะการฟัง พบว่า โดยรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับการโทรศัพท์การจองห้อง 2) ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ เช่น การบอกทิศทาง อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) สามารถสื่อสารและปฏิบัติต่อผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจนในการสนทนาในชีวิตประจำวัน ตามลำดับ ด้านทักษะการพูด ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ตแยกตามทักษะการพูด พบว่า โดยรวมมีความพร้อมในการใช้

ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม 2) ดูแลการใช้คืนและเช็คเอาท์ ได้เหมาะสม และ 3) รับสายให้ข้อมูลและโอนสายได้ ตามลำดับ ด้านทักษะการอ่าน ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ตแยกตามทักษะการอ่าน พบว่า โดยรวมมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การอ่านคู่มือและคำอธิบายที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและการขอความช่วยเหลือพิเศษในโรงแรม การรับรู้คำ หรือวลีของป้ายบอกทางในชีวิตประจำวัน และขั้นตอนการจองห้องพักและโรงแรมและการลงทะเบียน ตามลำดับ ด้านทักษะการเขียน ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในภูเก็ตแยกตามทักษะการเขียน พบว่า โดยรวมมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การเขียนประกาศและการแจ้งเตือนของโรงแรมในชีวิตประจำวัน 2) สรุปการจัดกิจกรรมพิเศษหรือสถานการณ์ที่แผนกบริการส่วนหน้าตอบแบบสอบถามขึ้นอยู่กับการบริการของโรงแรม และ 3) การกรอกแบบฟอร์มงานโรงแรม ตามลำดับ ด้านทักษะความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ตแยกตามด้านทักษะความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มารยาทและการปฏิบัติซึ่งเจ้าหน้าที่แผนกบริการส่วนหน้าต้องมีวิธีที่จะทำให้ผู้เข้าพักชื่นชมและรักที่จะมาเยือนเมืองไทย ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและการปฏิบัติซึ่งผู้เข้าพักต่างประเทศอาจมีความสนใจในวัฒนธรรม และรู้วัฒนธรรมการทักทายด้วยภาษาท่าทางของแต่ละชาติ ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานพนักงานต้อนรับในโรงแรมที่พักในภูเก็ตจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวม พนักงานพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักที่มีกระดั้บการศึกษาต่างกันทำให้มีความพร้อมระดับการใช้ภาษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพร้อมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานพนักงานต้อนรับโรงแรมในภูเก็ตจำแนกตามระดับพื้นฐานอาชีพ พบว่า โดยรวม พนักงานพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักที่มีระดับพื้นฐานอาชีพต่างกัน ทำให้มีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกันทางสถิติ

พิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักที่มีระดับพื้นฐานอาชีพต่างกัน ทำให้มีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่น

การเปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานพนักงานต้อนรับโรงแรมในภูเก็ตจำแนกตามสถานที่ทำงานที่ตั้งของโรงแรมและที่พัก พบว่า โดยรวมพนักงานพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักที่มีสถานที่ทำงานที่ตั้งของโรงแรมและที่พักต่างกัน ทำให้มีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานต้อนรับโรงแรมริมชายหาดมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานต้อนรับโรงแรมในเมือง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านทักษะฟัง ทักษะอ่าน ทักษะเขียน และความเข้าใจวัฒนธรรมด้านทั่ว ๆ ไป โดยพนักงานต้อนรับโรงแรมริมชายหาดมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานต้อนรับโรงแรมในเมือง ยกเว้นด้านทักษะการพูดไม่มีความแตกต่างทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผล

ระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง และทักษะการพูด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี นมะมุตติ (2542) เรื่อง “การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกับลูกค้าชาวอาเซียน” ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าของโรงแรมที่เป็นชาวอาเซียนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในทักษะการพูด การอ่าน การเขียน และการฟังของพนักงานพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และ มีความเห็นว่าพนักงานพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งทักษะในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อสื่อสารกับลูกค้าของโรงแรม สำหรับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษใน 4 ทักษะของพนักงานพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมอยู่ในระดับดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารงานโรงแรมของ พรสวรรค์ อินทร์ปิ่น (2543) เรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก” ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 5 แห่ง โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับสูงพนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยู่ในเกณฑ์สูง จากข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับประเด็นดังกล่าวของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร

จารุณี (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 เกี่ยวกับการให้บริการงานส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งพนักงานจะต้องมีทักษะทั้งในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยว จากทั่วโลก ให้ความสนใจเข้ามาเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการรับจองสถานที่พัก ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงาน นอกจากจำเป็นจะต้องมีทักษะในด้านการ บริการแล้ว ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาหลักสากลที่จะต้องสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ องค์กรและพนักงานต้อนรับควรมีความรู้ความ เข้าใจด้านวัฒนธรรมประจำท้องถิ่นและสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษแก่พนักงานโรงแรมและที่พัก และเปิด โอกาสให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้าง มาตรฐานคุณภาพในระดับสากลในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). **สถิตินักท่องเที่ยว**. สำนักงานจังหวัดภูเก็ต.
- ณัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2012). *คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรใน ธุรกิจโรงแรม*. Songklanakarin : E-Journal of Social Sciences & Humanities, 18(4). [Online] [http://kaekae.oas.psu.ac.th/ojs/psuhsej/printarticle.php?id=992 & layout=ps](http://kaekae.oas.psu.ac.th/ojs/psuhsej/printarticle.php?id=992&layout=ps)
- พรสวรรค์ อินทร์ปิ่น. (2543). **ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงาน โรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก**. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- สุกิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุณี. (2558). **ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวรรณา ตุลยวสินพงศ์. (2554). **ลูกจ้างเหมาค่าแรง กม.ขยายคุ้มครองแต่เหลื่อมล้ำทางปฏิบัติ**. <http://prachatai.com/journal/2013/05/46841>, 10/9/2559
- อรุณี นมะมฤติ. (2542). **การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกับลูกค้าชาวอาเซียน**. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- CEFR (Common European Framework of References) for languages Retrieved from สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2559. จาก www.uk.cambridge.org/elt on May 1, 2010

Downing and Thackrey. (1971). **The Webster Dictionary of English Language**. New York: Processsing and Books Inc.

Hersey, P. and Blanchard, K. H. (1969). **Management of Organizational Behavior – Utilizing Human Resources**. New Jersey: Prentice Hall.