

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี English Language Needs of Accommodation Providers in Ubon Ratchathani

ณัฐวีณ์ ประทีปสายแว

Nutthawee Prathipsaiwaeww

สาขาการท่องเที่ยวและนันทนาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตศรีสะเกษ
Tourism and Recreation, Faculty of Liberal Arts, Thailand National Sports University

Si Sa Ket Campus

prathipsaiwaew2020@gmail.com

Received: January 25, 2024

Revised: July 2, 2024

Accepted: August 21, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี 2) เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือหรือหลักสูตรอบรมระยะสั้นต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการที่พัก จำนวน 116 คน ของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 22 แห่ง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ให้บริการที่พักมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดมากที่สุด รองลงมาคือด้านการฟัง 2) มีความต้องการให้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษโดยมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการฟังความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก การพูดทักทายลูกค้า การอ่านราคาห้องพัก และการเขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า

คำสำคัญ: ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ผู้ให้บริการที่พัก

Abstract

The purposes of the research were to 1) study English language needs of accommodation providers in Ubon Ratchathani 2) to serve as the guidelines for developing a handbook or a short course curriculum in the future. The sample groups were 116 accommodation service providers who worked for 3-star hotels in Muang district of Ubon Ratchathani province. The study was conducted in 22 hotels. The simple random sampling was used in this research. The questionnaire was used as a tool for data collection and analysis. The descriptive statistics were mean, percentage, and standard deviation.

The results showed that 1) accommodation service providers needed English for speaking skills, followed by listening skills. 2) They also needed a handbook containing the contexts about listening skills for facilities, speaking skills for greetings, reading skills for room rates, and writing skills for reservation.

Keywords: English Language Needs, Accommodation Providers

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสถานที่รับรองและอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาให้บริการ ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม คือ พนักงานโรงแรมซึ่งนอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการให้บริการ และมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้ว ทักษะภาษาอังกฤษยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางการให้บริการ หากพนักงานไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกและความไม่เข้าใจกันทั้งสองฝ่าย และจะส่งผลเสียหายต่อธุรกิจได้ (Chaiyapantoh, 2008) นอกจากนี้ในโลกยุคเทคโนโลยีการสื่อสาร อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ทำให้การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว โรงแรมส่วนใหญ่จะมีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของโรงแรมเป็นภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถสืบค้นข้อมูลการให้บริการการจองที่พัก ร้านอาหาร สถานบันเทิงต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรมก่อนที่จะตัดสินใจเข้าใช้บริการ พนักงานโรงแรมจึงต้องมีความสามารถในการอ่าน และเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโรงแรมได้ด้วย ซึ่งถือเป็นภาพลักษณ์ทางด้านทักษะภาษาอังกฤษที่จะส่งผลให้เกิดความประทับใจให้กับลูกค้าชาวต่างชาติและทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ (บุญชัย ศฤงคารศิริ, 2561)

จังหวัดอุบลราชธานี เป็นจังหวัดหนึ่งในภูมิภาคอีสานใต้ที่ได้รับความสนใจจากผู้มาเยือน เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ และมีความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางด้านเกษตร ศาสนา โฮมสเตย์ ศิลปหัตถกรรม ประเพณี วิถีชีวิต และกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งทรัพยากรดังกล่าวที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาเยือนได้ และจังหวัดอุบลราชธานีมีประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา (Candle Festival) ซึ่งจัดขึ้นในทุกปีช่วงเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม สืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดอุบลราชธานี อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในจังหวัดได้เป็นอย่างดี ซึ่งขบวนของรถแห่เทียนพรรษามีความยาวมากกว่า 500 เมตร พร้อมทั้งขบวนฟ้อนรำจากคุ้มวัดต่าง ๆ ที่ร่วมกันส่งเทียนเข้าประกวดเหมือนเช่นทุกปีที่ผ่านมา และคลาคล่ำไปด้วยนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาตินับหมื่นคน ที่ต่างพากันมาชื่นชมความสวยงามของขบวนเทียนพรรษาที่อุบลราชธานี มีช่างแกะสลักต้นเทียนฝีมือดีที่สืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น จึงทำให้อุบลราชธานีถือเป็นจังหวัดต้นแบบของการจัดงานแห่เทียนเข้าพรรษา (ไทยรัฐออนไลน์, 2559) จากการรายงานจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีปี 2562 พบว่า มีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกเป็นนักท่องเที่ยว (Tourist) จำนวน 86,041 คน และ นักทัศนาจร (Excursionist) จำนวน 66,270 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 152,311 คน ทำให้จังหวัดมีรายได้ 613.48 ล้านบาท และที่สำคัญจังหวัดอุบลราชธานีมีโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 จำนวน 215 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี, 2565) ซึ่งมีจำนวนมากพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล หากผู้ประกอบการที่พักมีความพร้อมในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศ โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางจะทำให้

จังหวัดอุบลราชธานีมีโอกาสในการขยายตัวด้านธุรกิจการท่องเที่ยวได้มากขึ้น รวมทั้งเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ภาษาอังกฤษจึงจำเป็นที่จะต้องใช้เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเข้าพัก พนักงานโรงแรมจะต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะทักษะการฟัง การพูด ถือว่าเป็นทักษะที่พนักงานโรงแรมจำเป็นต้องใช้สื่อสารเป็นอันดับแรกในการต้อนรับลูกค้า (สิรินธร พงษ์จำปา, 2554)

และที่ผ่านมาจากหลายผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใช้ภาษาอังกฤษบ่อยและมากที่สุดกว่าตำแหน่งอื่นในโรงแรม มักจะประสบกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการอ่าน และการเขียน อาจมีสาเหตุมาจากการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอจากหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาของภาครัฐหรือเอกชนจัดให้ รวมถึงบางพื้นที่มีชาวต่างชาติมาใช้บริการไม่มากนัก ทำให้ต้องใช้แต่ภาษาไทยในการสื่อสาร จึงทำให้ขาดการฝึกฝนและไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ เกิดการหลงลืมคำศัพท์หรือโครงสร้างทางไวยากรณ์ อีกทั้งความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในแต่ละสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ทำงานก็มีความแตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความจำเป็นของผู้ประกอบการที่พักในจังหวัดอุบลราชธานีที่จะต้องมีการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้สูงขึ้น และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการรองรับการเข้ามาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติหลังจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 คลี่คลายลง โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดอุบลราชธานีตามทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่สนใจในการจัดทำคู่มือหรือหลักสูตรอบรมระยะสั้นให้กับผู้ประกอบการด้านที่พักต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือหรือหลักสูตรอบรมระยะสั้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ที่มีความจำเป็นในการใช้เมื่อปฏิบัติหน้าที่
2. ผู้ให้บริการที่พัก หมายถึง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
3. ที่พัก หมายถึง โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 165 คน โดยใช้วิธีการโทรสอบถามจำนวนโดยตรงจากโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 22 แห่ง (สำนักงานสถิติจังหวัดอุบลราชธานี, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n คือ กลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{165}{1+165(0.5)^2}$$

$$= 116.81$$

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 116 คน

1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. อาชีพ
5. ท่านมีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านใด
6. ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบใด

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ
ของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัด
อุบลราชธานี

1.4 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งประกอบด้วย เพศ การศึกษา อาชีพ ความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และรูปแบบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พัก โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ทักษะ ๆ ละ 8 สถานการณ์ และใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert แบ่งออกเป็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงและคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ พบว่า แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.90 สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการต่อไป

4. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตศรีสะเกษ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้วิจัยเดินทางไปที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 22 แห่ง และติดต่อผู้ให้บริการที่พัก เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

3.3 ติดต่อขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาทั้งหมด ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ให้บริการที่พักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 84.48 เพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 87.07 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 92.24 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 83.62 มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 93.10 และมีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบคู่มือ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72

2. ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานการณ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะการฟังแยกตามสถานการณ์

ลำดับ	สถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	อันดับ
1.	ฟังการถามข้อมูลโรงแรม	4.08	.75	6
2.	ฟังการจองห้องพัก	4.17	.73	2
3.	ฟังการยืนยันการจองห้องพัก	4.09	.79	5
4.	ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า	4.12	.71	4
5.	ฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	.67	1
6.	ฟังการร้องเรียนจากลูกค้า	4.14	.90	3
7.	ฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.09	.90	5

ลำดับ	สถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	อันดับ
8.	ฟังข่าวสาร กฎระเบียบของโรงแรม	3.93	.79	7
รวม		4.10	.79	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักด้านทักษะการฟังมากที่สุด คือ ฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ฟังการจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.17$) ฟังการร้องเรียนจากลูกค้า ($\bar{X} = 4.14$) ฟังวิธีการจ่ายเงินค่าที่พักของลูกค้า ($\bar{X} = 4.12$) ฟังการยืนยันการจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.09$) ฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า ($\bar{X} = 4.09$) ฟังการถามข้อมูลโรงแรม ($\bar{X} = 4.08$) และฟังข่าวสาร กฎระเบียบของโรงแรม ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะการพูดแยกตามสถานการณ์

ลำดับ	สถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	อันดับ
1.	พูดทักทายลูกค้า	4.41	.71	1
2.	พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	4.19	.82	3
3.	พูดเสนอแนะการจองห้องพัก	4.21	.73	2
4.	พูดต่อรองราคาห้องพัก	4.03	.86	7
5.	พูดปฏิเสธการจองห้องพัก	4.00	1.00	8
6.	พูดขอร้องให้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบ	4.04	.91	6
7.	พูดอธิบายวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	.84	5
8.	พูดแนะนำเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว	4.09	.93	4
รวม		4.13	.86	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักด้านทักษะการพูดมากที่สุด คือ พูดทักทายลูกค้า ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ พูดเสนอแนะการจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.21$) พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ($\bar{X} = 4.19$) พูดแนะนำเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.09$) พูดอธิบายวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.08$) พูดขอร้องให้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบ ($\bar{X} = 4.04$) พูดต่อรองราคาห้องพัก ($\bar{X} = 4.03$) และพูดปฏิเสธการจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะการอ่านแยกตามสถานการณ์

ลำดับ	สถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	อันดับ
1.	อ่านเอกสารหนังสือเดินทางของลูกค้า	4.04	.72	3
2.	อ่านตารางเวลาการเดินทางของลูกค้า	3.66	.95	7
3.	อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก	4.04	.75	3
4.	อ่านราคาห้องพัก	4.22	.70	1
5.	อ่านข่าวประกาศค่าเตือนของโรงแรม	3.78	.75	6

ลำดับ	สถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	อันดับ
6.	อ่านอีเมลการจองห้องพัก	4.16	.74	2
7.	อ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์	3.84	.85	4
8.	อ่านแผนที่ท่องเที่ยว	3.79	.81	5
รวม		3.79	.81	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักด้านทักษะการอ่านมากที่สุดคือ อ่านราคาห้องพัก ($\bar{X} = 4.22$) และอ่านอีเมลการจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ อ่านเอกสารหนังสือเดินทางของลูกค้า ($\bar{X} = 4.04$) อ่านแบบฟอร์มการจองห้องพัก ($\bar{X} = 4.04$) อ่านบทความธุรกิจโรงแรมจากเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.84$) อ่านแผนที่ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.79$) อ่านข่าวประกาศคำเตือนของโรงแรม ($\bar{X} = 3.78$) และอ่านตารางเวลาการเดินทางของลูกค้า ($\bar{X} = 3.66$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะการเขียนแยกตามสถานการณ์

ลำดับ	สถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	อันดับ
1.	เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า	4.10	.70	1
2.	เขียนจองทัวร์ให้ลูกค้า	3.76	.94	5
3.	เขียนข้อความเส้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ	3.93	.88	3
4.	เขียนอีเมลโต้ตอบการจองห้องพัก	3.99	.93	2
5.	เขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงบนเว็บไซต์	3.62	0.99	6
6.	เขียนแผนพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลโรงแรม	3.50	1.10	8
7.	เขียนข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อรายงานต่อหัวหน้างาน	3.61	1.12	7
8.	เขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว	3.78	1.10	4
รวม		3.79	1.00	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักด้านทักษะการเขียนมากที่สุดคือ เขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ เขียนอีเมลโต้ตอบการจองห้องพัก ($\bar{X} = 3.99$) เขียนข้อความเส้นทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบ ($\bar{X} = 3.93$) เขียนอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.78$) เขียนจองทัวร์ให้ลูกค้า ($\bar{X} = 3.76$) เขียนแนะนำธุรกิจของโรงแรมลงบนเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.62$) เขียนข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อรายงานต่อหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.61$) และเขียนแผนพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลโรงแรม ($\bar{X} = 3.50$)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการฟัง ส่วนด้านการอ่านและด้านการเขียนไม่มีคนเลือกตอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิดา ปานดำรงสถิต (2556) ได้ศึกษาความ

ต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม อีกทั้งเพื่อนำข้อมูลมาบูรณาการในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทักษะด้านการพูดมากที่สุด และด้านการเขียนน้อยที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักแยกตามสถานการณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน สอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนี แสงคล้ายเจริญ และนิชาภัทรชัย ริวชาติ (2564) ได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมีความต้องการด้านทักษะการฟังมากที่สุด ตามมาด้วยทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุณณิ (2558) ได้ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุและเปรียบเทียบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ทักษะการฟังและการพูด ซึ่งมีความจำเป็นสูงสุดตามลำดับ ส่วนทักษะการอ่าน และการเขียน มีความจำเป็นรองลงมา

3. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ทักษะแยกตามสถานการณ์ เฉพาะข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก พูดทักทายลูกค้า อ่านราคาห้องพัก และเขียนข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ จรรย์ศรี (2554) ได้ศึกษาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในไชน่าทาวน์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ทักษะการฟังที่พบในระดับมากคือ การฟังความต้องการของลูกค้า ทักษะการพูดที่พบในระดับมาก คือ การพูดทักทาย การพูดเสนอความช่วยเหลือ การพูดแนะนำสถานที่ ทักษะการอ่านที่พบมากที่สุดได้แก่ การอ่านเอกสาร การเดินทางของลูกค้า การอ่านอีเมล การอ่านจดหมายธุรกิจ และทักษะการเขียนที่พบมากที่สุด คือ การเขียนอีเมล การเขียนรายงาน และการเขียนจดหมายธุรกิจ

4. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือหรือหลักสูตรอบรมระยะสั้น เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการฟังความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก การพูดทักทาย การอ่านราคาห้องพัก และ การเขียนข้อมูลการจองห้องพัก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้ข้อมูลอาจจะไม่ครอบคลุมประเด็นความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในสถานการณ์ต่าง ๆ

2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางที่สถาบันหรือหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี นำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนการสอนควรได้รับการออกแบบให้มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่พักเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ จรรย์ศรี. (2554). ปัญหาและความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในโซนท่าพานจังหวัดกรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานอาชีพ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ไทยรัฐออนไลน์. (2559). อลังการ อุบลฯ เปิดงาน 115 ปีเทศกาลแห่เทียนพรรษา ประจำปี 2559. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2565, จาก <https://thairath.co.th/content/665077>
- บุญชัย ศฤงคารศิริ. (2561). ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วันทนีย์ แสงคล้ายเจริญและนิชาภัทรชัย ริวิชาติ. (2564). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา. การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12, 1020-1034.
- สิรินธร พงษ์จำปา. (2554). ความต้องการความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี. (2565). สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้จังหวัดอุบลราชธานี. สืบค้น 21 ตุลาคม 2565 จาก http://ubonratchathani.mots.go.th/more_news.php?cid=49
- สำนักงานสถิติจังหวัดอุบลราชธานี. (2565). โครงการสำรวจข้อมูลในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีเดือนตุลาคม 2565.
- สุนิดา ปานคำรังสัดิต. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5(1), 29-38.
- สุกิตา กาฬสินธุ์และนิสากร จารุมณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 7(2), 1-22.
- Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province*. (Master of Arts, Ubon Ratchathani Rajabhat University). Retrieved 21 October 2022, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>