

การเปรียบเทียบทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

A Comparison of the Use of English Skills in Performing Tasks of Hotel Employees

◆ ธนัชพร ศิลาเกษ

อาจารย์หลักสูตรภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Thanatchapohn Silaked

Lecturer of English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences,

Rajabhat Maha Sarakham University, Email: Thanatchapohn.si@rmu.ac.th

Received: July 19, 2021; Revised: August 4, 2021; Accepted: October 7, 2021

Abstract

This study aims to 1) study the use of English in performing tasks of hotel employees, and 2) compare the use of English in performing tasks of hotel employees. The sample group of this study was 250 hotel employees in Thailand. The research instrument used in this research was collecting data from the sample group by using a simple random sampling method. The data were analyzed by using descriptive statistics. The results of the study the use of English in performing tasks of hotel employees, showed that English qualification is necessary in workplace ($\bar{x} = 4.06$) which the conversation skills are considered the most necessary qualification ($\bar{x} = 4.44$), followed by the telephoning ($\bar{x} = 4.24$), and the business letter ($\bar{x} = 4.18$) respectively. When compared the opportunity to use English in performing tasks among English major and non-English major graduates, the findings revealed that there was no significant difference in using English to perform tasks that were not related to conversation skills. Whereas the opportunity in performing communicative tasks that involves listening and speaking skills of English major and non-English major graduates was different with the statistical significance at the level of 0.05.

Keyword : Factors affecting the use of English, English in workplace, Using English in hotel

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม วิธีการ

ดำเนินการวิจัย คือ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานโรงแรมชาวไทย จำนวน 250 คน การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือสถิติเชิงพรรณนา จากการศึกษาพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม มีความคิดเห็นในคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม อยู่ในระดับจำเป็น ($\bar{x}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษด้านการสนทนามากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) รองลงมาคือด้านการใช้โทรศัพท์ ($\bar{x}=4.24$) และด้านจดหมายธุรกิจ ($\bar{x}=4.18$) ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษมีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ใช้ทักษะการฟังและการพูดไม่แตกต่างจากกลุ่มที่จบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ แต่ในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะการฟังและการพูดกลับพบว่าผู้ที่จบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากกว่าส่งผลให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig 0.05)

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษ การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน การใช้ภาษาอังกฤษในโรงแรม

บทนำ

ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกคนต้องใช้ในการติดต่อประสานงานกับนานาชาติประเทศ แต่การพัฒนาภาษาอังกฤษของประเทศไทยในธุรกิจและภาคอื่นๆยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร (Pitsuwan, 2017) โดยข้อมูลจากผลการประเมินขีดความสามารถในด้านภาษาอังกฤษของประเทศไทย พบว่า ประเทศไทยมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในลำดับที่ 56 จาก 72 ประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ซึ่งระดับของภาษาอังกฤษที่วัดได้อยู่ในระดับต่ำ (EF EPI, 2016) จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในด้านการพัฒนาศักยภาพของทุนมนุษย์ เพื่อให้ทัดเทียมกับประเทศต่างๆ ในการเร่งดำเนินการค้นหาแนวทางและเตรียมตัวในการปรับการศึกษา เพื่อการพัฒนาทักษะ และเพิ่มขีดความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษให้ได้ระดับที่ดีขึ้น (Jareonsettasin, 2016) อย่างไรก็ตามนโยบายในการพัฒนาการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเสริมสร้างทุนทางปัญญาอย่างยั่งยืนและสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของประเทศในอนาคต นโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทยจึงมีนโยบายในการเสริมสร้างสมรรถนะและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และถือเป็นความจำเป็นเร่งด่วนของประเทศไทย (Ellis, 2003) ขณะที่ต้องเร่งพัฒนาประเทศให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกและรองรับภาวะการค้าการลงทุน การเชื่อมโยงระหว่างประเทศ การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นส่วนสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยก็ยังพัฒนาไปได้ไม่ดีเท่าที่ควร (Sriprasidh, 2009) จากงานวิจัยของมูลนิธิเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภาษาต่างประเทศถือเป็นภาษาหนึ่งที่มีความสำคัญและ

จำเป็นที่จะต้องเรียนเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับชาวโลกและภาษาต่างประเทศที่ทั่วโลกยอมรับว่าเป็นภาษากลางในการสื่อสารของมนุษย์ (Enric Llurda, 2004, Sriwanyoung, 2009)

ในปัจจุบันความต้องการและความจำเป็นเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็ก มักประสบปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ไม่สามารถเข้าใจและตีความหมายคำพูดของลูกค้าได้ดี ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ความสามารถในการฟัง พูด และความรู้ด้านวัฒนธรรมทางภาษายังไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้ไม่สามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของภาษาและวัฒนธรรมอย่างถ่องแท้ส่งผลต่อสมรรถวิสัยในการสื่อสาร และอาจจะส่งผลเสียต่อธุรกิจโรงแรม ดังนั้นพนักงานในโรงแรมต่างๆ จึงมีความคาดหวังให้สามารถฟัง พูดภาษาอังกฤษในระดับที่ดีถึงดีมากและต้องสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานโรงแรมต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก (Thaki, 2003) พนักงานโรงแรมจึงจำเป็นต้องแก้ไข ปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเร่งด่วน เพื่อสนับสนุนความต้องการในสาขาอาชีพและความต้องการของธุรกิจโรงแรมและเพิ่มพูนความสามารถทางการฟังพูดเพื่อการสื่อสาร โดยทั่วไปนั้นจะต้องใช้ความสามารถทางภาษาทุกด้าน อันได้แก่ คำศัพท์ โครงสร้างทางไวยากรณ์ การตีความ การเดาความหมาย การทำนายเรื่องที่ผู้พูดจะกล่าวถึงต่อไป ตลอดจนเข้าใจความหมายแฝงในคำพูดที่ผู้พูดไม่ได้พูดออกมาโดยตรง (Akranugraha, 1997) ทั้งนี้ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย สามารถใช้ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแสวงหาข้อมูล ข่าวสารและความรู้เกือบทุกแขนง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อให้บุคลากรในองค์กร สามารถติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Sujaree, 2008)

ผู้ทำวิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและออกแบบการเรียนการสอนในกลุ่มรายวิชาภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่จะไปประกอบอาชีพในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ ด้านการนำเข้า - ส่งออก ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจการบริการ รวมไปถึงธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (Pandamrongsathit, 2019) เนื่องจากในปัจจุบันนี้ องค์กรหลายแห่งให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน หากไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ โอกาสที่จะได้งานทำก็จะน้อยลง ผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดีจึงเป็นข้อได้เปรียบมาก มีโอกาสในการได้เข้าทำงานและโอกาสในการพัฒนาตำแหน่งสูงขึ้นเช่นกัน จึงได้ศึกษา การเปรียบเทียบทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานทั้งพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในประเทศไทยและนักศึกษาที่จบจากต่างประเทศ เพื่อมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลในการนำไปบูรณาการการเรียนการสอน รวมทั้งบริการวิชาการในพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective)

1. เพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษและคุณสมบัติในการใช้ภาษาอังกฤษปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษและจำแนกการใช้ภาษาอังกฤษปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

วิธีการดำเนินวิจัย

วิจัยนี้ได้ศึกษากับประชากร (Population) พนักงานโรงแรมโรงแรมชาวไทยในเมืองท่องเที่ยวหลักของภูมิภาค คือ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ และกรุงเทพฯ โดยเลือกโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานโรงแรมชาวไทย จำนวน 250 คน ระยะเวลาการศึกษา คือ เดือนตุลาคม 2561 - กันยายน 2562 โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มที่สมาชิกทุกหน่วยของประชากรที่มีจำนวนไม่มากนักแต่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นอิสระจากกันที่จะได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เหมาะสมสำหรับใช้กับประชากรที่มีสภาพคล้ายคลึงกัน (Koul, 1984) โดยวิจัยนี้คำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากรที่เท่าๆกันจังหวัดละ 50 ตัวอย่าง $\times 5$ จังหวัด = 250 ตัวอย่าง ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามโดยการลงพื้นที่ภาคสนามบางจังหวัด และส่งทางไปรษณีย์บางจังหวัด เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติประจำวันและงานที่ไม่ใช่ลักษณะงานประจำวัน และคุณสมบัติภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) t-test และ ANOVA ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวัน งานที่ไม่ใช่งานประจำวัน และคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษและจำแนกตามปัจจัยต่างๆทางการใช้ภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัย

1. การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 1 การศึกษาใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานโรงแรม

กิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ใช้ในการพูดคุยทางโทรศัพท์	3.16	1.34	ปานกลาง
2. ใช้ในการเขียนโต้ตอบจดหมาย	3.69	1.22	มาก
3. ใช้ในการกรอกเอกสาร	3.53	1.27	มาก
4. ใช้ในการเตรียมการประชุม	3.10	1.34	ปานกลาง
5. ใช้ในการบันทึกรายงานการประชุม	2.86	1.47	ปานกลาง
6. ใช้ในการจัดตารางงาน	3.26	1.32	ปานกลาง
7. ใช้ในต้อนรับผู้มาติดต่อ	3.52	1.27	มาก
8. ใช้ในการจัดการเรื่องการเดินทาง	3.85	1.19	มาก
รวม	3.37	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า การศึกษาความคิดเห็นต่อใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ใช้ภาษาอังกฤษในการจัดการเรื่องการเดินทางมากที่สุด ($\bar{x}=3.85$) รองลงมาคือใช้ในการเขียนโต้ตอบจดหมาย ($\bar{x}=3.69$) และใช้ในการกรอกเอกสาร ($\bar{x}=3.53$) ตามลำดับ

2. การศึกษาใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานประจำวันของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 2 การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานประจำวันของพนักงานโรงแรม

กิจกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ใช้ในการจัดการเงินสดค่าใช้จ่าย	2.68	1.19	ปานกลาง
2. ใช้ในการชำระค่าบริการ	2.70	1.18	ปานกลาง
3. ใช้ในการดูแลผู้เข้าพัก	2.61	1.24	ปานกลาง
4. ใช้ในการจัดทำงบประมาณและรายงานค่าใช้จ่าย	2.36	1.26	น้อย
5. ใช้ในการเจรจากับผู้จำหน่ายสินค้าหรือตัวแทนจำหน่ายสินค้า	2.81	1.34	ปานกลาง
6. ใช้ในการรวบรวมข้อมูลรายงาน	2.94	1.37	ปานกลาง
7. ใช้ในการเขียนรายงาน	2.89	1.40	ปานกลาง
8. ใช้ในการแปลเอกสาร	3.19	1.38	ปานกลาง
9. ใช้ในการจัดทำเอกสารเสนองาน	3.19	1.39	ปานกลาง
10. ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าและการปฏิบัติงานธุรการ	2.91	1.38	ปานกลาง
11. ใช้ในการจัดการบัญชีส่วนตัว	2.22	1.14	น้อย
12. ใช้ในการจ่ายดำเนินการจ่ายภาษี	1.76	0.99	ไม่เคย
13. ใช้เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี	3.27	1.37	ปานกลาง
รวม	2.73	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นต่อใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานประจำวันของพนักงานโรงแรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ รักษาความสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด ($\bar{x}=3.27$) รองลงมาคือใช้ในการแปลเอกสารและการจัดทำเอกสารเสนองาน ($\bar{x}=3.19$) และใช้ในการรวบรวมข้อมูลรายงาน ($\bar{x}=2.94$) ตามลำดับ

3. คุณสมบัติทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการทำงานในโรงแรม

ตารางที่ 3 คุณสมบัติทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการทำงานในโรงแรม

กิจกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การสนทนา	4.44	1.00	จำเป็น	1
2. จดหมายธุรกิจ	4.18	1.08	จำเป็น	3
3. การใช้โทรศัพท์	4.24	1.07	จำเป็น	2
4. ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง	3.76	1.13	จำเป็น	7
5. คำศัพท์ทางธุรกิจ	4.02	1.01	จำเป็น	4
6. การนำเสนอผลงาน	4.00	1.07	จำเป็น	5
7. การออกเสียงอย่างถูกต้อง	4.00	1.03	จำเป็น	5
8. การพูดต่อหน้าชุมชน	3.83	1.11	จำเป็น	6
รวม	4.06	0.91	จำเป็น	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นในคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม อยู่ในระดับจำเป็น ($\bar{x}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษด้านการสนทนามากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) รองลงมาคือด้านการใช้โทรศัพท์ ($\bar{x}=4.24$) และด้านจดหมายธุรกิจ ($\bar{x}=4.18$) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่จบการศึกษา

สาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษและจบการศึกษาจากต่างประเทศ

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ

ใช้ภาษาอังกฤษ	การจบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ					
	ใช่		ไม่ใช่		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ปฏิบัติงานประจำวัน	3.78	0.97	2.94	1.10	4.168*	0.000*
2. ปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ	3.04	0.86	2.41	1.00	3.477*	0.001*
3. คุณสมบัติทางภาษาอังกฤษ	4.28	0.61	3.82	1.10	2.668*	0.009

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานโรงแรมใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวัน ปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ และคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่างานที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่ม คือ การต้อนรับผู้มาติดต่อและ

การพูดคุยทางโทรศัพท์ ในขณะที่การใช้ภาษาอังกฤษในการจัดการเดินทาง เขียนโต้ตอบจดหมาย และการกรอกข้อมูล แตกต่างกันอย่างเล็กน้อย

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาจากต่างประเทศ

ใช้ภาษาอังกฤษ	การจบการศึกษาจากต่างประเทศ					
	ใช่		ไม่ใช่		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ปฏิบัติงานประจำวัน	4.93	0.17	3.29	1.09	12.375*	0.000*
2. ปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ	4.23	0.70	2.66	0.94	3.699*	0.000*
3. คุณสมบัติทางภาษาอังกฤษ	4.75	0.32	4.02	0.91	1.764	0.081

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาจากต่างประเทศที่แตกต่างกัน ทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวัน ปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น คุณสมบัติทางภาษาอังกฤษ ที่ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยสรุปได้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานประจำวันของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี มีปัจจัยมากที่สุด ($\bar{x}=3.27$) ซึ่งในโลกแห่งการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องมีทักษะการทำงานเป็นทีม เพราะเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมนั้นประสบความสำเร็จได้ ทักษะการพูดเป็นภาษาอังกฤษนั้นเป็นทักษะทางภาษาที่สำคัญเพราะหลากหลายองค์กรนั้นใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารและในบางทีคุณจำเป็นต้องทำงานร่วมกับเพื่อนชาวต่างชาติซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารสำหรับพนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษในองค์กรสำคัญที่สุดในการสนทนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษนั้นคือการที่พูดด้วยความมั่นใจ และลื่นไหลอย่างที่เป็นตัวของตัวเอง โดยไม่ต้องคิดและรังสรรค์คำศัพท์ที่ดูยาก เพราะหัวใจของการสื่อสารอยู่ที่การให้คู่สนทนานั้นเข้าใจในสาระสำคัญที่กำลังจะทำการสื่อสารเป็นหลัก

งานวิจัยคล้ายกับ Rangsiworirak & Kaeosawan (2018) ได้ศึกษา การพัฒนาทักษะบุคลากรคนไทยด้านภาษาอังกฤษในบริษัท A พบว่า บุคลากรที่เป็นคนไทยในแต่ละสายงานมีลักษณะในการปฏิบัติงานและการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ทำให้บุคลากรคนไทยมีการใช้วิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เกิดจากตนเอง เพื่อนำมาพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง ที่

แตกต่างกันตามความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และวิธีการเรียนรู้ในรูปแบบอื่น ๆ เข้ามาใช้ช่วยเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมาใช้ควบคู่กับในด้านอื่นไปพร้อม ๆ กัน รวมถึงงานวิจัยคล้ายกับ Chaikiattidham (2016) ได้ศึกษา ความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานสาธารณสุข ของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพส่วนตำบลจังหวัดมหาสารคาม วิจัยพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทั้งในองค์กรภายในและภายนอกมีความสำคัญอย่างมาก โดยมีปัจจัยดังนี้คือ 1) ระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามารถฟังและพูดได้เพียงเล็กน้อย และมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน 2) ระดับคะแนนแบบทดสอบภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานสาธารณสุขของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพบว่า มีผู้ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 52.46 สอดคล้องกับ Piriyasilpa (2015) ได้ศึกษา ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมาก (45.54%) เห็นว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเยี่ยมชมและใช้บริการในสถานประกอบการของตนในปริมาณปานกลางซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษขององค์กรในท้องถิ่นโดยเนื้อหาที่จำเป็นได้แก่การสนทนาทักทายในชีวิตประจำวัน การกล่าวต้อนรับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องผลของการศึกษาในครั้งนี้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา 2 ด้านคือ (1) ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับเนื้อหาในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวของ Wannaporn Wanichanugorn (2009) และ (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดอบรมควบคู่กับการฝึกประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับทิศทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในปัจจุบันซึ่งเน้นการเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติจริง (Rajan, 2001) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับได้นำมาประกอบการพิจารณาจัดทำร่างหลักสูตรระยะสั้นในการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น

ในส่วนของคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับจำเป็น ($\bar{x}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษด้านการสนทนา มีปัจจัยมากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรหรือหน่วยงานในต่างประเทศ หรือในประเทศไทยก็ตาม ปัจจุบันนี้ได้นำภาษาอังกฤษมาเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติที่จะรับพนักงานเข้าทำงาน เพราะต้องการผลงานที่เป็นสากล หรือเมื่อมีการติดต่อร่วมมือกับองค์กรในประเทศอื่นๆ หรือเจ้าของธุรกิจเล็งเห็นว่า เป็นการง่ายต่อการขยายตัวทุกภาคส่วนของธุรกิจไปยังต่างประเทศในอนาคต และยังสามารถนำความรู้ความสามารถจากสื่อต่างประเทศ หรือนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่ดี จะมีโอกาสถูกจ้างงานมากกว่าคนปกติ หรือมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือน หรืออัตราค่าจ้างที่สูงกว่า ทำให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ดี

ทั้งในกรณีบุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว การรู้ภาษาอังกฤษจะทำให้อัตราการขยายตัวของภาคธุรกิจ ผลประกอบการหรือผลกำไรสูงขึ้นกว่าเช่นกัน

งานวิจัยคล้ายกับ Kraichan (2020) ได้ศึกษา การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราช จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราช จังหวัดระยอง มีความคิดเห็นต่อความสามารถด้านการฟังและการพูดอยู่ในระดับมากเนื่องจากการใช้ทักษะดังกล่าวในการติดต่อสื่อสารทั้งในสถานที่ทำงานและในชีวิตประจำวันมากที่สุด ความสามารถด้านการอ่านและด้านการเขียนอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากการสื่อสารด้านการอ่านและด้านการเขียนน้อยกว่าและกลไกในการอ่านและการเขียนมีความซับซ้อนมากกว่า ส่วนผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ ต่อเดือนโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงงานวิจัยคล้ายกับ Watcharaporn Paorohit (2016) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษและคะแนนการสอบความเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษของนักเรียนพยาบาลทหารอากาศ ผลการวิจัยได้ค้นพบว่า แรงจูงใจการพัฒนาภาษาอังกฤษ และคะแนนการสอบความเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ ด้านการพูดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ปัญหาการในการพัฒนาภาษาอังกฤษคือโอกาสในการพัฒนาด้านการสนทนาในชีวิตประจำวันน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อย ตลอดจนงานวิจัยสอดคล้องกับ กัลยา Promwatcharanon & Chatreepinyo (2018) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบนผลการศึกษาพบว่า ตำรวจจราจรส่วน ใหญ่ไม่พึงพอใจต่อทักษะฟังและพูดภาษาอังกฤษที่อ่อนของตน เนื่องจากการขาดแคลนคำศัพท์ เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ และขาดทักษะฟังในการจับสำเนียงภาษาและปัญหาความเร็วของการพูดของชาวต่างชาติ และที่แย่ไปกว่านั้น ตำรวจจราจรยังคิดว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนเองไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่และในการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกันนั้นปัญหาที่พบจำเป็นต้องแก้ไขโดยการรวมตัวของ 2 ปัจจัยสำคัญ คือ ความต้องการ ในการพัฒนาตนเองจากภายในและจากปัจจัยภายนอกด้วยชุดสื่อเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะฟังและพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษและจบการศึกษาจากต่างประเทศ สรุปได้ว่า พบว่าพนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาสาขาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวัน ปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ และคุณสมบัติทางภาษาอังกฤษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่างานที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่จบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษและผู้ที่จบการศึกษาในสาขาอื่น คือ การต้อนรับผู้มาติดต่อและการพูดคุยทางโทรศัพท์ ในขณะที่การใช้ภาษาอังกฤษในการจัดการเดินทาง เขียนโต้ตอบจดหมาย และการกรอกข้อมูล

แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และพนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาจากต่างประเทศที่ต่างกัน ทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานประจำวัน ปฏิบัติงานลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น คุณสมบัติทางภาษาอังกฤษ ที่ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาจากต่างประเทศมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยมากในขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้จบการศึกษาจากต่างประเทศมีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต่างกันไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 อาจารย์ผู้สอนด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมควรเน้นทักษะการพูดและการสนทนาลำดับใช้ในการเรียนการสอน

1.2 ออกแบบการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการนำไปใช้ในงานโรงแรมมากขึ้น เช่น การสนทนาและการใช้ภาษาอังกฤษในที่สาธารณะ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเพื่อศึกษาผลการนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพด้านการโรงแรมไปใช้จริงกับผู้เรียนในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ และนำผลที่ได้มาพัฒนาฐานความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำวิจัยเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบและวิธีการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพในแต่ละรูปแบบ เพื่อให้ทราบว่ารูปแบบใดที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในโรงแรมมากที่สุด

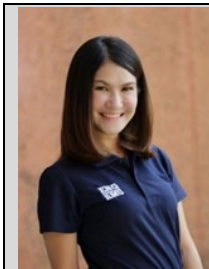
2.3 ควรมีการต่อยอดการเก็บข้อมูลเชิงแบบสถิติเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยต้องการในระหว่างการทำงาน รวมถึงศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรคนไทยในองค์กรแต่ละหน่วยงานอื่นๆ ทั้งองค์กรท้องถิ่นและองค์กรระดับนานาชาติ

References

- Aksaranugraha, S (1997). *The use of communication strategies to teach English*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chaikiattidham, A. (2016). A Study of Basic English Used in Public Health by Personnel of Health in Promoting Hospitals MahaSarakham Province. *Rajabhat MahaRasakham University Journal* 10 (May-August 2016): 31-44.
- Chareonwongsak, K. (2016). *The New Future of Thai Education on Thailand 4.0*. Retrieved May 23, 2017, from <http://www.li.mahidol.ac.th/conference2016/>

- EF Education First. (2016). *EF English Proficiency Index : EF EPI*. Retrieved December 2, 2017, from <https://www.theewf.org/uploads/pdf/ef-epi-2016-english.pdf>.
- Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford: Oxford University Press. *English Vocabulary Knowledge and Reading Comprehension of Expanding Level Students*. (Master's Thesis, Chiangmai University).
- Jareonsettasin, T. (2016). *Education Reform & Entrance 4.0*. Retrieved November 22, 2016, from <http://www.chiangmainews.co.th/page/archives/540859>.
- Koul, L. (1984). *Methodology Of Educational Research*, Vani Education Book, New Delhi.
- Kraichan, P. (2020). English Skill Development of the Employess in Hemaraj Rayong Industrial Land. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*. 5 (November 2020), 124-137.
- Lurda, E. (2004). Non-native-speaker teachers and English as an International Language. *International Journal of Applied Linguistics*14/3: 314-323.
- Pandamrongsathit, S. (2019). *The Needs of English Using for Staff in Hotel Business Enterprises, Pathumthani Province*. Pathumthani University Academic Journal, 5 (1), 29-38.
- Piriyasilpa, Y. (2015). English Language Needs of Tourism Industries in Khon Kaen Province. *Journal of Thai Hospitality & Tourism*, 9, 2, 16-30.
- Pitsuwan, S. (2017). *Critique of Globalization*. Retrieved November 2, 2017, from <https://thaipublica.org/2017/08/surin-pitsuwan-itd-19-7-2560/>.
- Prommated, P. (2006). *Use of Lexically Based Language Teaching to Enhance English Vocabulary Knowledge and Reading Comprehension of Expanding Level Students*. Master's Thesis, Chiangmai University.
- Promwatcharanon, K., & Chatreepinyo, P. (2018). *An Analysis of Challenges and Requirements of Using Communicative English for Developing a Self-Access Learning Package for Traffic Police Officers in Upper Northern Thailand*. Humanities & Social Sciences 5 (1),166-195.
- Rajan, B.R.S. (2001). *Designing and teaching an ESP course for officials from the finance sector in Cambodia, Lao PDR and Vietnam*. *Proceeding of the English language teaching and learning at the tertiary level: From past to present and future trends*. November, 29th- 30th 2001. Chulalongkorn University, Language Institute.

- Rangsiborirak, K., & Kaeosawan, C. (2018). The Personnel Development in English Skill at Company A. *Journal of Graduate School of Commerce-Burapha Review*, 12(1), 73-82. Retrieved from <https://so02.tcithaijo.org/index.php/GSC/article/view/94077>.
- Sriprasidh, I (2009). *Thai Children are addicted to games because they cannot read English*. Retrieved February 27, 2021, from <http://www.saijai.net/frontEnd/newsHtml.jsp?id=reading>.
- Sriwanyoung, S. (2009). The Development of a Model for Promoting English Word Reading Skill for Dyslexic Students in Grade 2-3. *Journal of Education*, 10-19.
- Sujaree, T. (2008). Development of an English Reading Comprehension Instructional Model Through Scaffolding Reading Experience Strategies. *Rajabhat Maha Sarakham University Journal*, 4(3), 67- 76.
- Thaki, T. (2003). *Management of the hotel*. Bangkok: SE-ED.
- Wanichanugorn, W. (2009). *English for Tourism II*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Watcharaporn Paorohit. (2016). The Correlation between Motivation of English Development and Score of English Comprehension Level Examination of Air Force Student Nurses. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*. Vol. 6 No. 3 (2016): 301-309.



Thanatchapohn Silaked, Lecturer of English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Maha Sarakham University