

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจ  
โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้เขียน      นางสาวอาภารัตน์ ประทีปะเสน

ปริญญา      ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ  
รองศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาให้ทราบถึงลักษณะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม (2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบกับบุคลากรในธุรกิจโรงแรม 4 แห่ง จาก 2 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า และ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS เพื่อหาจำนวนความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนการหาค่า t-test และทำการประเมินผลการทดสอบความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามหลักเกณฑ์ของนักภาษาศาสตร์ ผลการศึกษาที่ได้ มีดังนี้

1) ด้านลักษณะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีการใช้ทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อทุกวัน จึงทำให้พวกเขามีความเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่ออาชีพ ส่วนรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการนั้น มีรูปแบบเป็นการดำเนินการสนทนาและเจรจาโต้ตอบด้านสังคมมากที่สุด

2) ด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพการใช้งานภาษาอังกฤษในปัจจุบันแล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือบุคลากรในธุรกิจ

โ ร ง แ ร ม ที่  
ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าและบุคลากรจากแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความ  
ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และเมื่อพิจารณาจากผลการทดสอบ  
ทักษะภาษาอังกฤษทั้งด้านการฟังและการพูด พบว่าบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ใน  
แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีผลคะแนนทดสอบทักษะการพูดและทักษะการฟังอยู่ในเกณฑ์ดีมาก  
นั่นคือสามารถทำคะแนนได้ 80-100% ของคะแนนรวมของแบบทดสอบ ส่วนบุคลากรจาก  
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีผลคะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี นั่นคือสามารถทำคะแนนได้ 60-69%  
ของคะแนนรวมของแบบทดสอบ

3) ด้านปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขต อำเภอเมือง  
จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยส่วนใหญ่บุคลากรในแผนกต้อนรับส่วนหน้าคิดว่าปัญหาของพวกเขา  
คือการที่ไม่ค่อยมีโอกาสได้ฟังภาษาอังกฤษ ในขณะที่ปัญหาส่วนใหญ่ในการใช้ทักษะการฟัง  
ภาษาอังกฤษของบุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คือไม่เข้าใจหากผู้พูดพูดเร็ว ในระดับมาก  
ที่สุด และการไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ผู้พูดใช้ มีปัญหาในระดับมาก และบุคลากรจากทั้งสองแผนก  
เห็นพ้องกันว่า การแก้ไขปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่พวกเขาต้องการมากที่สุด คือการอบรม  
เพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษโดยโรงแรม

<b>Independent Study Title</b>	The Needs of English Skill Improvement for the Hotel Employees in Mueang District, Ubon Ratchathani Province
<b>Author</b>	Miss Arparat Pradibasena
<b>Degree</b>	Master of Arts (Tourism Industry Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assoc. Prof. Dr. Anurak Panyanuwat

### ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to find out the ways of English communication used among the hotel employees in Mueang District, Ubon Ratchathani Province; (2) to investigate the needs of English skill improvement for the hotel employees in Mueang District, Ubon Ratchathani Province; (3) to discover the problems in English communication and the ways to solve these problems. The subject used comprising of 180 employees of Front Office Department and Food and Beverage Department from 4 hotels. The procedures used in collecting data were 5 sets of questionnaires, 10 items of listening test and 40 items of speaking test. The data were, then, analyzed by the use of SPSS for Windows program for statistic analyses of frequency distribution, percentage distribution, arithmetic means, standard deviation, and 2 tailed t-test. The linguistics' criterion was used to evaluate the outcome of the test of English speaking and listening skills. The findings of the study are as follows:

1) The hotel employees in Mueang District, Ubon Ratchathani Province had a chance to communicate in English everyday that was the main reason why they thought English was very important. The way of English communication used among the hotel employees, especially among the employees from the Front Office Department, was mostly for social purposes.

2) The employees from the Front Office Department had very good scores in both speaking and listening skills (80-10%) while the employees from the Food and Beverage

Department had good scores in both 2 skills (60-69%). Although the outcome of the test pointed that most of them had good speaking and listening skills, the data collected showed that the employees needed to improve their English usage.

3) The problems in English communication for the employees from the two departments were quite distinctive. The employees from the Front Office Department were worried about do not have a chance to listen to English would decrease the ability in English skills, while the employees from the Food and Beverage Department were worried at a high level about a speed the speakers used, and thought that the difficult words the speaker used would be the great problem for them. All the employees agreed that the way to improve their ability in using English by attending English courses provided by the hotel was in need.