

แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วน
หน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา



ภูซงค้กร จินดาพล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)
คณะกรรมการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2564

แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วน

หน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

ภูขงค์กร จินดาพล

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ)

..... คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

____ / ____ / ____

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา
ชื่อผู้เขียน	ภุชงค์กร จินดาพล
ชื่อปริญญา	การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบ บูรณาการ)
ปีการศึกษา	2564

ผลการศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา 2) ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา 3) เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเท่านั้น และมีระยะเวลาในการเข้าพักจำนวน 2 คืนขึ้นไป วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพ และปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สถิติ F-test (One Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการเรียนรู้ ด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย ด้านการออกเสียงภาษาอังกฤษ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย ด้านความคล่องแคล่วในการสนทนา มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ พบว่า ด้านทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ พบว่า ด้านการฟังแล้วเกิดความเข้าใจ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพูดแล้วเกิดความเข้าใจ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ และด้านผลกระทบของการเรียนรู้ พบว่า ด้านการมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พบว่า การแสดงความคิดเห็นอย่างไทย มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีระดับ

สมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแจกรายละเอียดของห้องพักและอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย สามารถจัดการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการอย่างเป็นมิตร มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย

ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ พบว่า การได้รับการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก การอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย การนึกถึงเป็นอันดับแรก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย การบอกต่อ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย การสมัครสมาชิก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย ข้อร้องเรียน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด และข้อเสนอแนะ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

ผลการวิจัยมีแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจากภาคเอกชน และหน่วยงานส่งเสริมจากภาครัฐ ในพื้นที่จังหวัดพังงา สามารถนำไปพัฒนาจัดการด้านพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนี้ ประโยชน์ต่อภาครัฐเพื่อไปใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มอาชีพในพื้นที่ และภาคเอกชนเพื่อในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับในองค์กรของตนเอง เพื่อการบริการของพนักงานที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

Title of Thesis	The Development Guideline of English Communication Potentiality for Receptionists : A Case Study of 3 Star Hotel in Phang Nga Province
Author	Phuchongkorn Jindapol
Degree	Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management)
Year	2021

The objective of this study was to 1) assess the English communication potential of 3star hotel front desk staff in Phang Nga Province; 2) to study the English communication factor of 3-star hotel front desk staff in Phang Nga Province 3) To propose a guideline for developing English communication potential of 3 star hotel front desk staff in Phang Nga Province by using quantitative research method, namely, using a questionnaire with foreign tourists who use English for communication only. And have a length of stay of 2 nights or more; Using descriptive statistics to find frequency, percentage and information about potential And English communication factors of 3-star hotel front desk staff in Phang Nga Province were analyzed by using average statistics. Standard deviation and hypothesis testing by analyzing variance using static F-test (One Way ANOVA). The results of the study showed that the learning process English grammar Have a low level of competency, for English pronunciation. Have a low level of competency. For

conversation fluency, have a moderate level of competency respectively. Productivity of learning found that good attitude towards service. Have a high level of competency. In the process of working, have a moderate level of competency, respectively. The results of learning showed that the listening and understanding. Have a moderate level of competency. Speaking and understanding, have a low level of competency, respectively. Have a moderate level of competency. The English communication factor of the front desk staff found that the respect of Thai Has the highest level of competency, has the highest level of competency, is performed according to standardized procedures and procedures. Have a moderate level of competency. Good use of check-in time, have a moderate level of competency, clarifies the details of the rooms and facilities within the hotel. Have a low level of competency. Provides information about restaurants, shopping places, attractions. That is close to the accommodation correctly Have a low level of competency, can be managed to solve basic emergency problems. Have a moderate level. Have a high level of competency. Have a moderate level of competency. Have a high level of competency, help coordinate accurately and quickly. Have a moderate level of competency. Check out according to standard methods and procedures. Have a moderate level of competency, the check-out time is fast, has a high level of performance. It takes time to inspect the room quickly before check-out, with a high level of performance. The bill is correct No mistake Have a moderate

level of competency. The sentence was impressive to come back to service again.

Have a low level of competency. Intention of behavior of clients found that receiving good service continuously. Have a high level of competency. Have a low level of competency.

Remember first, have a low level of competency. The word of mouth was a low level of performance, have a low level of competency. The complaints had the lowest level of performance and recommendation have the lowest level of competency.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนช่วยเหลือผู้วิจัย ให้ช่วยจัดทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดาที่ให้กำเนิด เลี้ยงดูทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้วิจัย ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียนและการทำงานในทุกวันนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณครู-อาจารย์ทุกท่านของผู้วิจัยที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้กับผู้วิจัยตั้งแต่เล็กจนโต

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้คงจะมีประโยชน์ในการศึกษาต่อยอดของผู้ที่ สนใจในด้านเดียวกันนี้ได้เป็นอย่างดีในอนาคต

ภูษงค์กร จินดาพล

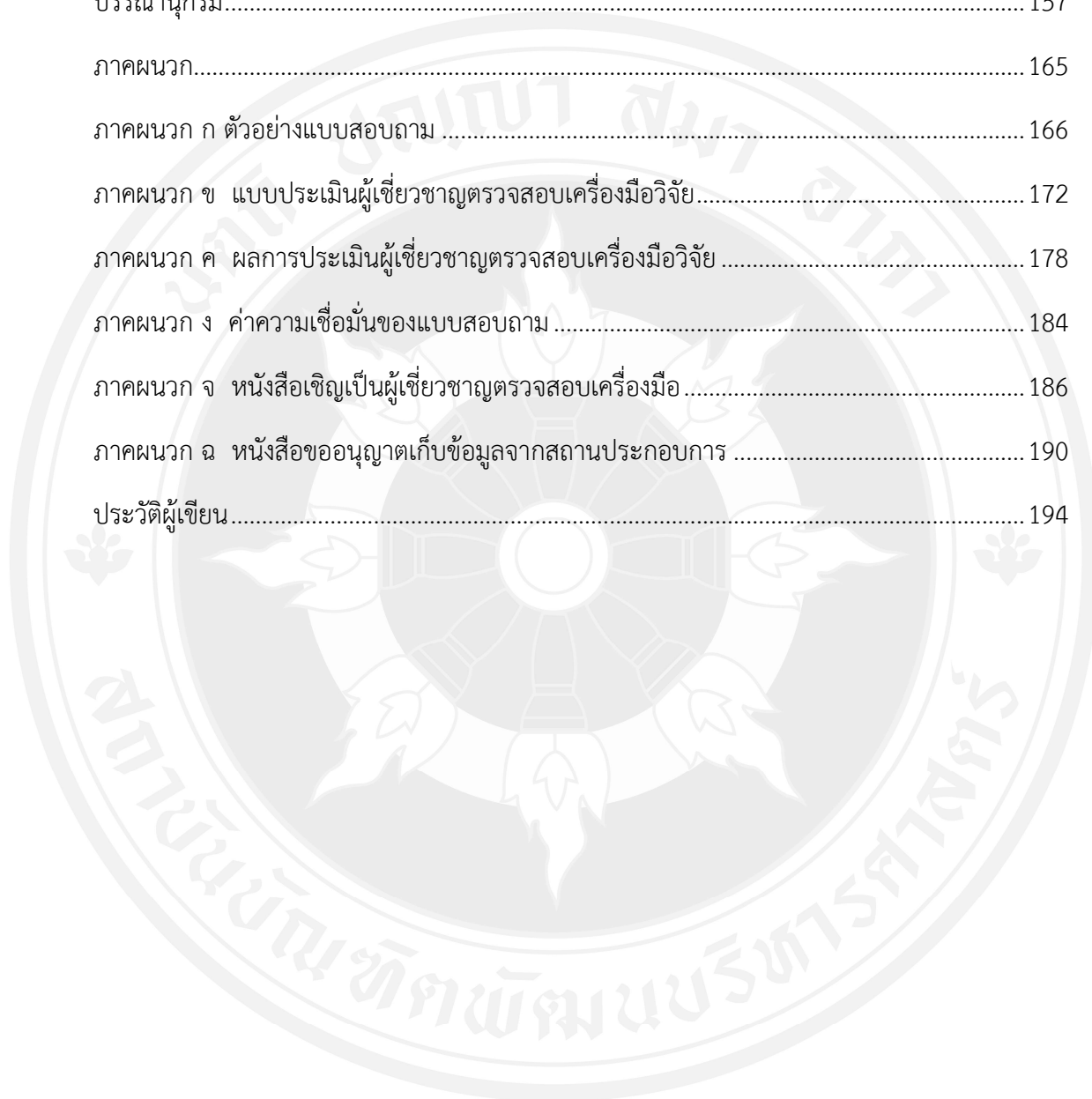
พฤศจิกายน 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.5 ขอบเขตการวิจัย	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	24
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	28
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ	33
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้	38

2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี	41
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย	47
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	47
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	51
3.3 รูปแบบการวิจัย	53
3.4 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	53
3.5 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	54
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	55
3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	57
3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	61
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	64
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	65
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า	67
4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ	69
4.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	70
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	144
5.1 สรุปผลการศึกษา	145
5.2 การอภิปรายผล	148

5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	
โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา	152
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	156
บรรณานุกรม.....	157
ภาคผนวก.....	165
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	166
ภาคผนวก ข แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	172
ภาคผนวก ค ผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	178
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	184
ภาคผนวก จ หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	186
ภาคผนวก ฉ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากสถานประกอบการ	190
ประวัติผู้เขียน	194



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	61
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	64
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	65
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	66
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	66
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	67
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อการประเมินด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ	69
ตารางที่ 4.8	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ.....	70
ตารางที่ 4.9	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ	71
ตารางที่ 4.10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ.....	73
ตารางที่ 4.11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิลำเนา	74

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกและจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ที่ คาดการณ์ปี พ.ศ. 2493-2573.....	2
ภาพที่ 1.2	รายได้ภาคโรงแรมและร้านอาหาร 14 จังหวัดภาคใต้.....	3
ภาพที่ 2.1	ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเทศไทย ปี พ.ศ. 2553-2562.....	14
ภาพที่ 3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50
ภาพที่ 5.1	แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ.....	155

บทที่ 1

บทนำ

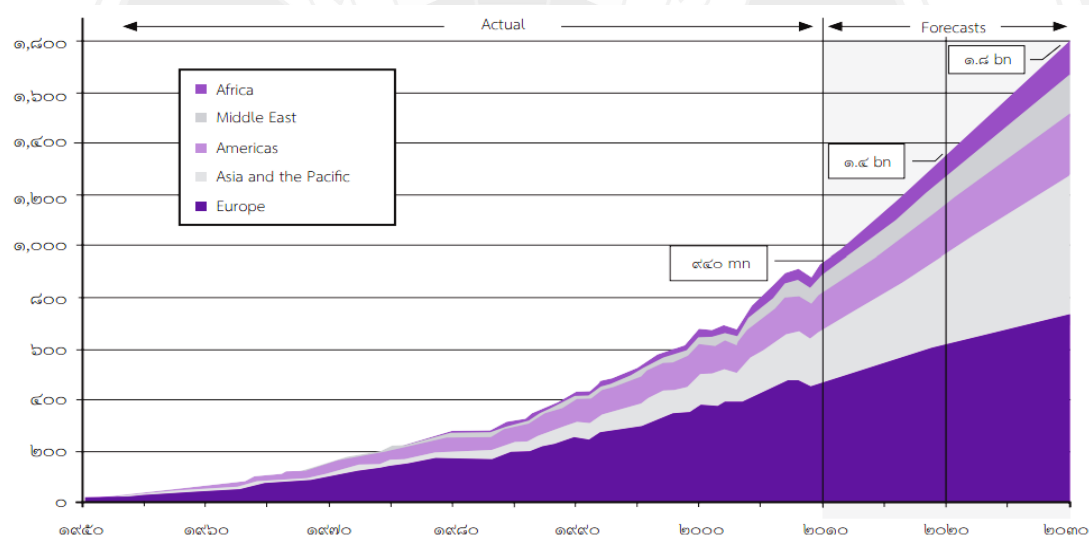
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย เป็นประเทศที่มีความหลากหลายในด้านภาคอุตสาหกรรม เพราะประเทศไทยมีฐานทรัพยากรมีคุณค่าที่หลากหลาย และยังสามารถนำมาต่อยอดเพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับความต้องการของมนุษย์ ทุกยุคสมัยโดยพื้นฐานแล้วนั้นประเทศไทยเป็นประเทศแห่งการทำเกษตรกรรม เนื่องจากมีภูมิประเทศที่เหมาะสมแก่การ เพาะปลูกพืชพันธุ์หลายชนิดสามารถเติบโตได้ดี และให้ผลผลิตสูงสามารถส่งออกไปขายต่างประเทศได้โดยสร้างผลกำไรที่มากมายมหาศาล ที่ได้กล่าวมานั้นเป็นเพียงการใช้ฐานทรัพยากรเพื่อการบริโภค แต่มีฐานทรัพยากรอีกชนิดหนึ่งที่สามารถ ทำกำไรและสร้างรายได้ให้กับประเทศชาติได้อย่างมากมายเช่นกันคือ ฐานทรัพยากรทางการท่องเที่ยวปัจจุบัน ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้ฐานทรัพยากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เช่น การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน การท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ และ การท่องเที่ยวเพื่อการให้รางวัล เป็นต้น จึงเกิดเป็นภาคอุตสาหกรรมทางการท่องเที่ยวขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง จากผลสำรวจของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแห่งประเทศไทยพบว่าจำนวนเม็ดเงินที่นักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มของ เอเชียใต้ เอเชียตะวันออก ยุโรป อเมริกา โอเชียเนีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนมากถึง 2,003,837 ล้านล้านบาท ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า ปัจจุบันประเทศไทยสามารถยังชีพได้ด้วยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีส่วนหรือธุรกิจที่เข้ามา มีบทบาทในการร่วมกันสนับสนุนการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจที่มีบทบาทมากที่สุด และเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่สามารถแยกออกจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เลยนั่นก็คือ ธุรกิจการให้บริการด้านที่พัก (โรงแรม) ถ้าหากเรากล่าวถึงการท่องเที่ยวเที่ยวนั้น เราสามารถให้ความหมายได้ว่า เป็นการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยในการเดินทางนี้จะต้องมีการพักค้างแรมอย่างน้อยหนึ่งคืน เราจำจะสามารถเรียกการเดินทางนี้ได้ว่า การท่องเที่ยว ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยข้อมูลจากแนวโน้มธุรกิจ และอุตสาหกรรมโรงแรมของธนาคาร

กรุงศรีอยุธยา ปี พ.ศ. 2561-2563 กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในระยะ 3 ปีข้างหน้า ตามการเติบโตของภาคการท่องเที่ยว โดยคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทยจะขยายตัวขึ้นในอัตราเฉลี่ย 8-10% ต่อปี และผู้ประกอบการมีแนวโน้มขยายการลงทุนธุรกิจโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจโรงแรมฟื้นปรังโดยตรงตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว เมื่อพิจารณา ภาคการท่องเที่ยวของโลกมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 10.4 ของมูลค่าเศรษฐกิจโลก (World Travel & Tourism Council, 2018) สำหรับประเทศไทย การท่องเที่ยว จัดเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยมีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 20 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หรือประมาณ 2.76 ล้านล้านบาท ในปี พ.ศ. 2560 โดยธุรกิจท่องเที่ยวมีความเชื่อมโยงสู่หลายธุรกิจที่เกี่ยวข้องในภูมิภาค นอกเหนือจากธุรกิจโรงแรม อาทิ ธุรกิจอาหาร/เครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น และยังก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 4-5 ล้านคนทั่วประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

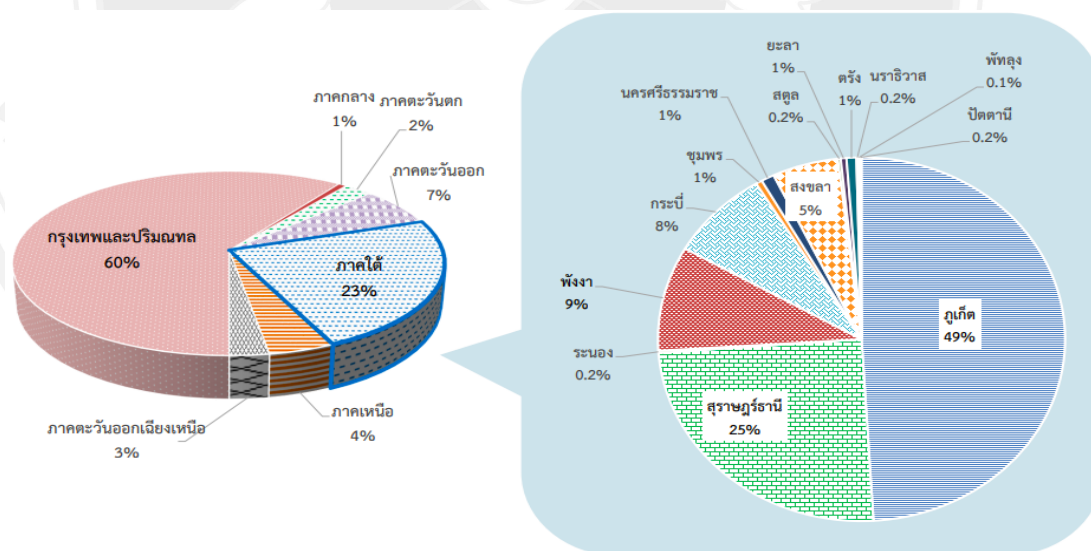


ภาพที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกและจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่คาดการณ์ปี พ.ศ. 2493-2573

แหล่งที่มา: World Travel & Tourism Council (2017).

ในส่วนของทางภาครัฐที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลักดัน และขับเคลื่อนในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั่นก็คือ ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยให้วิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทยไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีคุณภาพบนพื้นฐานความเป็น ไทยเพื่อส่งเสริมการพัฒนา

เศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน” ในแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวฉบับนี้มีทั้งหมด 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 3) การพัฒนาด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว 4) การสร้างความสมดุลให้การท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว 5) การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับธุรกิจโรงแรมคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน, ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนั้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ชาติในการส่งเสริมการท่องเที่ยวถึง 3 ยุทธศาสตร์ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริม พัฒนาให้เกิดคุณภาพ และแก้ปัญหาในข้อบกพร่องอย่างเร่งด่วน, ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านการท่องเที่ยว พ.ศ. 2560-2579.



ภาพที่ 1.2 รายได้ภาคโรงแรมและร้านอาหาร 14 จังหวัดภาคใต้

แหล่งที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2561

แหล่งท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในทุกครั้งที่เอ่ยถึงคงจะหนีไม่พ้นทะเลฝั่งอันดามันของประเทศไทยซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ของ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระนอง จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดตรัง โดยทั้ง 5 จังหวัดนี้ได้รวมตัวกันจัดเป็นกลุ่ม จังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยกำหนดแผนพัฒนาระยะ 4 ปี มีวิสัยทัศน์คือ “การท่องเที่ยวทางทะเลที่มีคุณภาพระดับโลกบนฐานความเข้มแข็งของภาคเกษตรและชุมชนอย่างยั่งยืน” การท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง และระนอง ซึ่งกลุ่มจังหวัดนี้มีแนวโน้มการเติบโตของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยยกตัวอย่างจากข้อมูลของสำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (OSM Andaman) ในข้อมูลสถิติที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2550 มีนักท่องเที่ยวไหลเวียนเข้ามาในพื้นที่ประมาณ 9.5 ล้านคน จากปี พ.ศ. 2543 ที่มีนักท่องเที่ยวประมาณ 7.2 ล้านคน แม้ว่าในช่วงปลายปี พ.ศ. 2547 จะเกิดพิบัติภัยคลื่นยักษ์สึนามิที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอย่างมหาศาล ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันลดลงกว่าครึ่ง แต่ในระยะเวลาเพียงปีกว่าการท่องเที่ยวก็พลิกฟื้นกลับมาอย่างรวดเร็ว จำนวนนักท่องเที่ยว เริ่มกลับเข้าสู่อัตราการเติบโตปกติ แต่ไม่เพิ่มสูงมาก เนื่องจากการท่องเที่ยวยังคงได้รับผลกระทบจากปัจจัยภาวะเศรษฐกิจโลก ปัญหาการเมือง และปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันขึ้นอยู่กับภาคการท่องเที่ยว และภาคเกษตรกรรมโดยมีขนาดเศรษฐกิจ 3.31 แสนล้านบาท ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.95 แสนล้านบาท สาขาเกษตร 1.11 แสนล้านบาท สาขาอุตสาหกรรมเพียง 0.23 แสนล้านบาท จากข้อมูลศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวของจังหวัดภาคใต้ ฝั่งอันดามันเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญทางเศรษฐกิจ และมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และ จังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ดังนั้น จังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน จึงเลือก “การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ” เป็นผลิตภัณฑ์ที่สำคัญทางเศรษฐกิจของจังหวัด

จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้นมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี นับว่าเป็นช่องทางและโอกาสที่ดีที่จะเตรียมการรับมือเพื่อให้เกิดรายได้สู่คนไทยให้ได้มากที่สุดธุรกิจบริการด้านที่พักหรือโรงแรมนั้น ผู้วิจัยคิดว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญมากดังที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นบางส่วนการเตรียมความพร้อมในการรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเข้ามาพักอาศัยนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ สถานที่ สภาพแวดล้อม อาหาร บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่โรงแรมพึงมีเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยมองว่าทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นก็คือ บุคลากร โดยงานวิจัยชิ้นนี้จะมุ่งไปที่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักในโรงแรมเป็นด่านแรกซึ่งเป็นขั้นตอนที่

ละเอียดอ่อนเพราะต้องใส่ใจในทุก ๆ รายละเอียดของลูกค้าตั้งแต่การลงทะเบียนเข้าพัก การตรวจสอบตัวตนที่แท้จริง การให้คำแนะนำ การส่งมอบกุญแจห้องพัก เป็นต้น ซึ่งในทุก ๆ ขั้นตอนนี้ ต้องอาศัยการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของสังคมโลก ดังนั้น การสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นเข้าใจได้ง่ายและถูกต้องแม่นยำนั้นยังเป็นปัญหาสำคัญของโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดพังงาอยู่ สืบเนื่องมาจากจังหวัดพังงาเป็นจังหวัดที่ถูกล้อมรอบด้วย จังหวัดการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยม กล่าวคือ จังหวัดพังงามีอาณาเขตติดต่อกับ จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดระนอง ซึ่งเป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมในการท่องเที่ยวสูง สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประกอบด้วยจังหวัด พังงานั้นเป็นจังหวัดที่เงียบสงบอยู่ท่ามกลางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการแต่งแต้มเติมสีใด ๆ จึงทำให้ไม่เกิดจุดที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยส่วนมากนั้นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวจังหวัดพังงาก็จะไปท่องเที่ยวที่ เกาะสิมิลัน ซึ่งเป็นเกาะที่นักท่องเที่ยวขนานนามว่ามีความสวยงามระดับโลก เมื่อท่องเที่ยวเสร็จก็มักจะไปเข้าพักที่จังหวัดภูเก็ตเสียมากกว่าเนื่องจากมีความหลากหลาย สวยงาม และมีแหล่งบันเทิงอย่างครบครัน ทำให้โรงแรมที่พักในจังหวัดพังงานั้นชบเซา ไม่เกิดการกระตุ้นและการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการพัฒนา เพราะถ้ามองในเรื่องของผลกำไรแล้วนั้นไม่มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญก็คือ ทรัพยากร มนุษย์ เนื่องด้วยจังหวัดพังงาเป็นจังหวัดที่มีอัตราการจ้างงานต่ำเมื่อเทียบกับจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่ ซึ่งมีการให้ค่าจ้างและความต้องการปริมาณของบุคลากรที่สูงกว่าหลายเท่า ทำให้คนส่วนใหญ่ที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้นเดินทางเข้าไปสมัครงานและทำงานเลี้ยงชีพในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่เสียส่วนมาก ทำให้จังหวัดพังงาขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนมากที่ทำงานในโรงแรมภายใน จังหวัดพังงา จึงมีปัญหาในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากระดับการศึกษาที่จำกัด และการอบรมฝึกการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ไม่มากพอ ซึ่งเป็นปัญหาหลักและสำคัญมากที่จะต้องแก้ไขและหาแนวทางในการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ส่วนมากนั้นโรงแรมในจังหวัดพังงาจะมีค่ามาตรฐานโรงแรมอยู่ที่ 3 ดาว เพราะส่วนใหญ่มักจะเป็นธุรกิจโรงแรมของคนไทยซึ่งมีข้อจำกัดในการการลงทุน ซึ่งแตกต่างกับจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่ที่ส่วนมากจะเป็นโรงแรมต่างชาติที่มีขนาดใหญ่หรือไม่ก็มีสาขาทั่วโลก จึงมีเม็ดเงินมากพอในการลงทุนเพื่อให้เกิดความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ในปัจจุบัน ปัญหาที่พบมากเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวใน จังหวัดพังงาก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งที่เป็นการสนทนาซึ่งหน้า และการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมในเรื่องของการให้บริการ และการท่องเที่ยว โดยส่วนมากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่สามารถที่จะพูดเป็นประโยคภาษาอังกฤษได้ ไม่เข้าใจความหมายในประโยคภาษาอังกฤษที่ซับซ้อน และไม่คุ้นเคยกับ

สำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ ของการทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพราะภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ ติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นสื่อกลางที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ในการเผยแพร่ ข่าวสารให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพังงา ให้มีความเจริญก้าวหน้า และทัดเทียมกับจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่จำเป็นต้องพัฒนา ศักยภาพของประชากรของจังหวัดพังงา ให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

จากการที่ได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ธุรกิจโรงแรม) ในจังหวัด พังงานั้น พบว่า ส่วนมากจะเป็นงานวิจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม เช่น โมเดล แสดงอิทธิพลคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ต่อความจงรักภักดีของ นักท่องเที่ยว (คำนวล ชุมณี และภัทรวรรณ แทนทอง, 2561) อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองของการวัดผลเชิงคุณภาพธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา (สุธิรา ลิ้มรสเจริญ และมัทนชัย สุทธิพันธ์, 2561) ส่วนประสมทางการตลาดที่มี อิทธิพลต่อการเลือกที่พักในเขากลางจังหวัดพังงา (พุทธิพันธ์ ปัญญาพัฒน์พันธ์, 2560) เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะวิจัยเกี่ยวกับการหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา เหตุผลที่กำหนดระดับมาตรฐานของ โรงแรมที่ 3 ดาว เนื่องจากส่วนมากเป็นธุรกิจโรงแรมของคนไทยและเป็นระดับมาตรฐานที่พบมาก ที่สุดในจังหวัดพังงา ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการทำวิจัยชิ้นนี้ อีกประการหนึ่งคือผู้ทำวิจัยต้องการ พัฒนาคุณภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานในโรงแรมเพื่อต้องการให้รายได้กระจายลงใน ระดับฐานรากของบุคลากรในจังหวัดพังงาให้ได้มากที่สุด

1.2 คำถามงานวิจัย

1.2.1 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงามีอะไรบ้าง

1.2.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วน หน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา ควรเป็นอย่างไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

1.3.3 เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่ข้อค้นพบในเชิงประจักษ์และสามารถนำเป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3-4 ดาว จังหวัดพังงา ได้ดังนี้

1.4.1 กลุ่มงานยุทธศาสตร์ และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด จังหวัดพังงา สามารถนำงานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายระดับจังหวัดในการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดพังงา

1.4.2 สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา เป็นแกนหลักในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในจังหวัดพังงา สามารถจัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างตรงจุด

1.4.3 สถาบันการศึกษา ที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ สามารถนำไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ จะสามารถสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างมาก

1.4.4 สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม เป็นแนวทาง และแนวปฏิบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการ พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้เกิดเป็นมาตรฐานต่อไปในอนาคต

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาถึงองค์ประกอบพื้นฐานของบุคลากรในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดพังงา ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ศักยภาพ ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า

1.5.1.1 การวิจัยศักยภาพด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ศึกษาหลักการเพื่อพัฒนาเป็นศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยอาศัยหลักในการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการเรียนรู้ 1.1) ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง 1.2) การออกเสียงที่ถูกต้อง 1.3) ความคล่องแคล่วในการสนทนา 2) ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ 2.1) มีทัศนคติที่ดีในการบริการ 2.2) มีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน 3) ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ 3.1) ฟังแล้วเกิดความเข้าใจ 3.2) พูดแล้วเกิดความเข้าใจ 4) ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ 4.1) มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา

1.5.1.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมโดยอาศัยหลักการตามขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ 1) การแสดงความเคารพอย่างไทย 2) การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ 3) ทำการเช็คอินตามวิธีการ และขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 4) ใช้เวลาในการเช็คอินอย่างเหมาะสม รวดเร็ว 5) ชี้แจงรายละเอียดของห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม 6) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง 7) สามารถจัดการแก้ไขปัญหากรณีฉุกเฉินเบื้องต้นได้ 8) การให้บริการอย่างเป็นมิตร 9) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 10) การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ 11) ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว 12) ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการ และขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 13) ใช้เวลาในการเช็คเอาท์อย่างเหมาะสม รวดเร็ว 14) ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์อย่างเหมาะสม รวดเร็ว 15) บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด 16) การกล่าวประโยคเพื่อสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดพังงา ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร อย่างน้อย 2 คืน เป็นต้นไป

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ขอบเขตพื้นที่การศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวภายในจังหวัดพังงา โดยมีเกณฑ์การพิจารณามาตรฐานโรงแรมดังนี้

มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว ภายในโรงแรมควรประกอบด้วยรูมเซอร์วิส คอฟฟี่ช็อป ห้องประชุมจัดเลี้ยงพร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์ธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ ในส่วนห้องพักควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ขนาดห้องพักไม่เล็กกว่า 18 ตารางเมตร โทรทัศน์ 14 นิ้วพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-เย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า และถุงใส่ผ้าอนามัย เป็นต้น (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 1 สิงหาคม พ.ศ. 2563

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา ได้มีนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการศึกษาดังนี้

การพัฒนา ได้ให้ความหมายของคำว่า “พัฒนา” คือ “ทำให้เจริญ” ดังนั้นการพัฒนาจึงหมายถึง การทำให้เจริญ “การพัฒนา” หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าโดยทั่ว ๆ ไป เช่น การพัฒนาชุมชน พัฒนาประเทศ คือ การทำสิ่งเหล่านั้นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ดียิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่า “การพัฒนา” เป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538))

ศักยภาพ ได้ให้ความหมายของคำว่า “ศักยภาพ” ว่า อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในมนุษย์นั้นจะสามารถเรียกได้ว่า “การพัฒนาตน” ซึ่งการพัฒนาตน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (Self-Development) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเองหรือเพื่อให้สอดคล้องกับ สิ่งที่สังคมคาดหวังการพัฒนาศักยภาพตนเอง เป็นเรื่องที่มีคุณค่าและความจำเป็น (ชัยวัฒน์ สุรวิชัย, 2559)

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เรียกว่าสำคัญที่สุดแผนกหนึ่งในโรงแรม ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นทั้งหมดมีหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการให้บริการแก่สำหรับการเข้าพักในโรงแรม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่แขกต้องการทราบ ดูแลรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นเมื่อแขกเข้ามาพักภายในโรงแรม ในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการทุกอย่างให้เป็นขั้นเป็นตอนเพื่อสอดคล้องกับบุคลากรในแผนกอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2562)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้มีถิ่นฐานพำนักอยู่ในประเทศไทย ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพังงาโดยมีการพักแรมเป็นจำนวน 2 คืนขึ้นไป ในโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในจังหวัดพังงาเท่านั้น

จังหวัดพังงา เป็นจังหวัดทางภาคใต้ฝั่งตะวันตกของประเทศไทย มีขอบเขตติดกับทะเลอันดามันมี ทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม และเป็นที่อยู่ของนักท่องเที่ยวทั่วโลก คือ เกาะสิมิลัน และหมู่เกาะสุรินทร์ เป็นต้น ทิศเหนือติดกับจังหวัดระนอง ทิศใต้ติดกับจังหวัดภูเก็ต ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดกระบี่ ทิศตะวันตกติดกับมหาสมุทรอินเดีย โดยครอบคลุมทั้ง 8 อำเภอในจังหวัดพังงา ได้แก่ อำเภอเกาะยาว อำเภอเมือง พังงา อำเภอกะปง อำเภอกระบุรี อำเภอตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วป่า อำเภอทับปุด และอำเภอท้ายเหมือง

โรงแรมระดับ 3 ดาว หมายถึง ระดับมาตรฐานของโรงแรมที่บัญญัติไว้เพื่อให้เกิดความมั่นใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวเมื่อมาพักหรือใช้บริการ โดยปัจจัยพื้นฐานในการวัดระดับมาตรฐานของโรงแรมนั้น ประกอบด้วย สภาพทั่วไปทางกายภาพ สิ่งก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ การให้บริการรวมทั้งคุณภาพด้านต่าง ๆ และการดูแลบำรุงรักษาโรงแรม เป็นต้น ซึ่งโรงแรมในระดับ 3 ดาวนี้ทางโรงแรมจะต้องมีขนาดห้อง อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการให้บริการ ดังนี้ รুমเซอร์วิส คือพีพีซีอป ศูนย์ธุรกิจ ห้องจัดเลี้ยงประชุมพร้อมอุปกรณ์จำเป็น ห้องน้ำสาธารณะและคนพิการ ห้องพักไม่เล็กกว่า 18-24 ตร.ม. ที่วี 14-20 นิ้วขึ้นไป พร้อมรีโมท ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียงกับเครื่องเขียน อ่างอาบน้ำ เครื่องทำน้ำร้อนเย็น หมวกอาบน้ำ สบู่ ยาสระผม แก้วผ้าเช็ดหน้า กระจาดชำระ ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย บริการนวด และห้องประชุม (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

การสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถและทักษะในการสนทนาภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือการตีความหมายได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมเมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม สามารถรู้ได้ว่าควรพูดอะไร กับใคร เวลาใด สถานการณ์ใด สถานที่ใด และจะพูดในลักษณะใด (Brumfit & Johnson, 1979)

ความตั้งใจด้านพฤติกรรม หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากปัจจัยด้านการบริการหลายด้าน เป็นตัวบ่งชี้ว่าตัวผู้รับบริการได้ทุ่มเท และมีความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นด้วยความยินดี และเต็มใจที่จะใช้บริการ แนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการนั้นอีก



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3-4 ดาว จังหวัดพังงา” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการศึกษา ค้นคว้า และทบทวนเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางและได้นำเสนอตามหัวข้อในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้
- 2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ

2.1.1 ความหมายของอุตสาหกรรมบริการ

1) อุตสาหกรรม หมายถึง การทำสิ่งของเพื่อให้เกิดเป็นกำไร การประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ต้องใช้แรง งานมากและลงทุนมาก (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538), น. 318) อุตสาหกรรมในภาษาอังกฤษ (Industry) หมายถึง การประกอบกิจกรรมด้วยการนำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ 5 M,S ซึ่งประกอบด้วย เงิน (Money) บุคลากร (Man) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิชาการและเทคโนโลยี (Method) และการจัดการ (Management) มารวมกัน เพื่อผลิตสินค้าและการบริการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538) , น. 158)

ในขณะที่ พิชณ จงสถิตย์วัฒนา, เอกชัย ชัยประเสริฐสิทธิ, และอัจฉิมา จันทราทิพย์, (2528, น. 8) ได้ให้ความหมายของการบริการคือกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของ การเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ ผลผลิตอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ เช่น การเข้าห้องพักโรงแรม การฝากเงินเข้าธนาคาร การท่องเที่ยว การเช่ารถยนต์ การรีดเสื้อผ้า การสื่อสาร ซึ่งมีลักษณะการบริการดังนี้

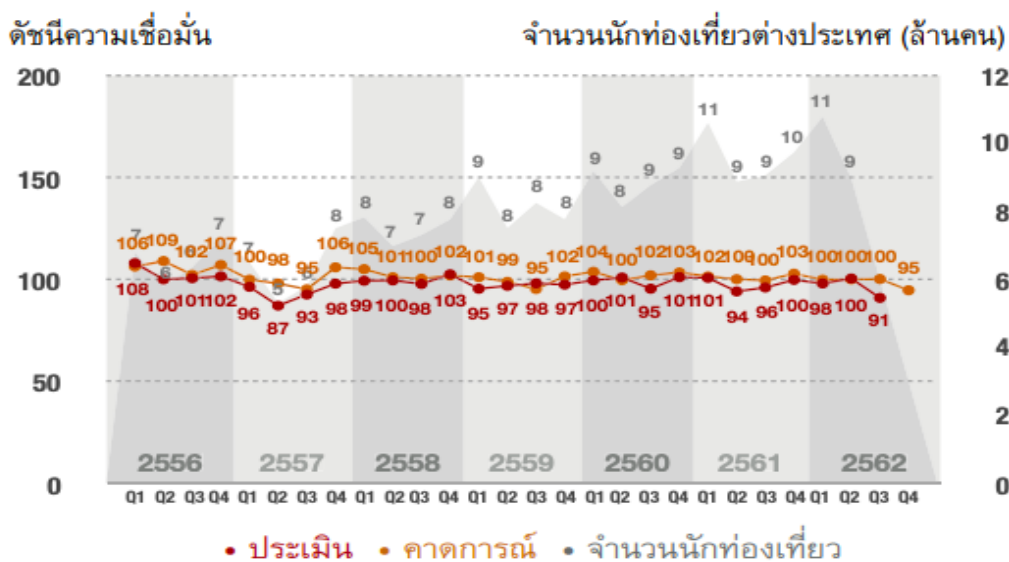
- (1) ให้ความสะดวก
- (2) ได้เป็นผลผลิตที่สัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5
- (3) ให้เป็นแรงงานหลัก
- (4) ผลผลิตที่ได้มาในรูปความพึงพอใจ ความประทับใจ ความไม่พึงพอใจ ความไม่ประทับใจ
- (5) บริโภคไม่ได้
- (6) มีคุณภาพต่างกัน
- (7) สูญเสียได้ง่าย

2.1.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ

เนื่องจากทั่วโลกมีการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 600 ราย พบว่าดัชนีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับอัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 3/2562 อยู่ที่ 91 ซึ่งต่ำกว่าปกติค่อนข้างมากสะท้อนถึงความกังวลของผู้ประกอบการต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวในไตรมาสนี้โดยเป็นการปรับแก้ลงจากทุกกลุ่มธุรกิจและทุกพื้นที่ ดังนั้นผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเอง ทั้งในด้านของรูปแบบบรรจุภัณฑ์และคุณภาพของตัวสินค้า โดยใช้เทคโนโลยีทางการผลิตสูง ซึ่งมีความรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยการปรับปรุงเทคนิควิธีการส่งเสริมการขาย และเพิ่มการบริการพิเศษให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้ (Tourism Council of Thailand, 2562) ในด้านเศรษฐกิจ มีส่วนช่วยให้ประชาชนมีงานทำ

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานการศึกษาของเยาวชน
- 2) ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรพื้นฐานต่าง ๆ
- 3) ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- 4) ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- 5) ธุรกิจการค้าเจริญก้าวหน้า
- 6) เกิดความมั่นคงและมั่งคั่งในทรัพย์สิน
- 7) เกิดการเชื่อมโยงต่ออุตสาหกรรมอื่น ๆ



ภาพที่ 2.1 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเทศไทย ปี พ.ศ. 2553-2562
แหล่งที่มา: Tourism Council of Thailand (2562).

2.1.3 ลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะที่พิเศษแตกต่างจากธุรกิจการผลิตสินค้า และการจัดจำหน่ายสินค้า การบริการจัดเป็นสินค้ารูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีคุณลักษณะพิเศษ ดังนี้ (ธนัญญา วสุศรี, 2559)

- 1) อุตสาหกรรมบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
- 2) อุตสาหกรรมบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้ (Inseparability)
- 3) อุตสาหกรรมบริการมีลักษณะแตกต่างกันบางครั้ง (Heterogeneity)
- 4) อุตสาหกรรมบริการมีลักษณะสูญเสี (Perishability)
- 5) อุตสาหกรรมบริการมีอุปสงค์ที่แน่นอน (Fluctuation Demand)
- 6) อุตสาหกรรมบริการใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก (Labour Intenseness)
- 7) อุตสาหกรรมบริการมีช่องทางการจำหน่าย ฃ จุดขาย (Distribution Channel)

8) อุตสาหกรรมการบริการไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ (Unable to Possess)

9) อุตสาหกรรมการบริการต้องใช้ความเชื่อใจ (Trust)

2.1.4 ประเภทของอุตสาหกรรมการบริการ

โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ (2559) ได้แบ่งประเภทของอุตสาหกรรมการบริการเป็น 2 ลักษณะ โดยมีวิธีในการผลิตการบริการ และมีวิธีในการขายบริการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ขายบริการจะใช้ลักษณะใดนั้นจะต้องดูถึงความเหมาะสมได้ ดังนี้ คือ

1) อุตสาหกรรมการบริการแบบไม่สมบูรณ์ (Mixed Services Industry) คือ อุตสาหกรรมการบริการแบบผสม เป็นการบูรณาการการบริการหลายขั้นตอนเข้าด้วยกัน เช่น ร้านค้าทั่วไป การบริการหีบห่อส่งถึงบ้าน

2) อุตสาหกรรมการบริการแบบสมบูรณ์ (Pure Services Industry) คือ อุตสาหกรรมการบริการที่มีหน้าที่ขายเพียงอย่างเดียว ทั้งสิ่งที่เป็นบริการหลักและบริการเสริม เช่น การติดต่อสื่อสาร การประกัน การพักผ่อน คลังสินค้า ที่อยู่อาศัย

กล่าวโดยสรุปคือ อุตสาหกรรมการบริการ เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับคนในประเทศเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการบริการเป็นงานที่สำคัญและมีความต้องการในตลาดแรงงานค่อนข้างสูง หลายบริษัท หลายหน่วยงาน ต้องอาศัยการบริการเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดชิ้นงานสำหรับการส่งมอบไปยังผู้บริโภค หรือส่งมอบไปยังภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ต่อไป เป็นกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อำนวยความสะดวก และเอื้อผลประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าผลิตภัณฑ์ ในทางธุรกิจถือเป็นประเภทอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวมากและการแข่งขันสูง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

2.2.1 ความหมายของโรงแรม

โรงแรม หมายถึง ที่พักเพื่อคนเดินทาง กล่าวคือ เป็นที่พักคนเดินทางเพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนชั่วคราว (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525 (2538))

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการที่พักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่นักเดินทาง ซึ่งเป็นผู้เต็มใจจ่ายเงินเพื่อเพื่อแลกกับบริการต่าง ๆ สถานที่ประกอบการเหล่านี้ไม่นับรวมถึงสถานที่บางประเภท เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย อพาร์ทเมนต์ หรือ เรือนจำ (พระราชบัญญัติผู้ประกอบการโรงแรม, 2499)

โรงแรม หมายถึง สถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ที่พักชั่วคราวแก่นักเดินทาง และได้ค่าตอบแทนแต่ไม่รวมถึงที่พักที่ให้บริการมากกว่าหนึ่งเดือน (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโรงแรม ฉบับปรับปรุง, 2547)

ดังนั้นสำหรับประเทศไทยอาจจะกล่าวได้ว่าโรงแรมกับสถานที่ให้บริการอื่น ๆ มีความแตกต่างกันในเรื่องของระยะเวลาในการเข้าพัก ถ้าหากเป็นสถานประกอบการที่เปิดให้พักชั่วคราวโดยมีระยะเวลาไม่เกินหนึ่งเดือน จะถือว่าเป็นการประกอบกิจการโรงแรม แต่ถ้าใช้ระยะเวลาที่เกินหนึ่งเดือนจะเข้าข่ายในลักษณะของสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น ๆ เช่น เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น นอกจากนี้สถานที่ที่บริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าโรงแรม ดังต่อไปนี้

อินน์ (Inn) หมายถึง ที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่บริเวณริมทางชนบท มักไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ทาวเวอร์น (Tavern) หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่ใช้มาเป็นพาหนะ มีลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยม

เกสต์เฮาส์ (Guest House) หมายถึง สถานที่ให้เช่าโดยเจ้าของบ้านได้แบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งในบ้านให้ผู้เข้าพักเช่า มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำมักรวมกัน ไม่มีบริการอื่นแต่อาจมีบริการอาหารเช้าและเปิดให้เช่าในราคาถูก

โมเต็ล (Motel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กตั้งอยู่บริเวณริมถนนสายสำคัญเพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์

ลอดจ์ (Lodge) หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก มีลักษณะเหมือนบ้านพักส่วนมากตั้งบริเวณแหล่งท่องเที่ยวชนบท และมีกิจกรรมนันทนาการเฉพาะอย่างให้บริการ

รีสอร์ท (Resort) หมายถึง เป็นสถานที่พักโดยใช้เป็นที่พักผ่อน ส่วนมากมักตั้งอยู่ในบริเวณทำเลที่สมบูรณ์ตามเขตชานเมือง หรือตามแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่มีความเหมาะสมทั้งทิวทัศน์ ธรรมชาติ สภาพอากาศ รวมถึงมีกิจกรรมบันเทิง กีฬากลางแจ้ง และบริการอาหาร

2.2.2 มาตรฐานโรงแรม

มาตรฐานโรงแรม หมายถึง มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ประเภทโรงแรม (Hotel Standard) หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

2) ประเภทรีสอร์ท (Resort Standard) หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้สถานที่พักตากอากาศตามมาตรฐานฉบับนี้ไม่รวมถึงห้องประชุมสัมมนา (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

2.2.3 การประเมินมาตรฐานระดับโรงแรม

การประเมินมาตรฐานระดับโรงแรมนั้นจะเรียกเป็น “ดาว” มีระดับทั้งหมด 1-5 ดาว สามารถประเมินโดยอ้างอิงจากหลักการประเมินคุณภาพของสมาคมโรงแรมไทย ดังนี้ (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว นอกจากเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยแล้ว โรงแรมจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปเช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำต้องมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว ภายในโรงแรมมีการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ ห้องพักต้องมีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โซลลิ่งประตู เตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกภายใน ห้องน้ำเป็นแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ เป็นต้น

มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว ภายในโรงแรมควรประกอบด้วยรูมเซอร์วิส คอฟฟี่ช็อป ห้องประชุมจัดเลี้ยงพร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์ธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ ในส่วนห้องพักควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ขนาดห้องพักไม่เล็กกว่า 18 ตารางเมตร โทรทัศน์ 14 นิ้วพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-เย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า และถุงใส่ผ้าอนามัย เป็นต้น

มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แล้วสิ่งที่ต้องเพิ่มเข้ามาคือการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร เตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ช่องรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กระจกตู้ม้าน้ำ ร้อนไฟฟ้าพร้อมชา, กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถูซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรใน/ต่างประเทศได้โดยตรง ภายในห้องน้ำมีอุปกรณ์เครื่องใช้ครบถ้วน ประกอบด้วย โฟมอาบน้ำ

แชมพู ผ้าเช็ดมือ ชุด Sewing Kit (อุปกรณ์เย็บผ้าพกพา) ไดรเปาผม ปลั๊กไฟสำหรับโถงขนาด ห้องชุดมีบริการให้เลือก 2 แบบ ห้อง Standard ห้อง Delux นอกจากนี้ยังมีห้องอาหาร ห้องฟิตเนสมีเครื่องออกกำลังกายไม่ต่ำกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์ธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยครบถ้วน

มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายในภายนอกภายใน เปรียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ ห้องพักมาตรฐานกว้าง 30 ตารางเมตร เติงขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ 20 นิ้วขึ้นไป พร้อมรีโมทคอนโทรล รายการต้องมีมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็นมินิบาร์ และอุปกรณ์สื่อสาร โทรศัพท์ ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาดสวยงาม พร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก อุปกรณ์ของใช้ในห้องน้ำครบถ้วน ห้องฟิตเนสมีอุปกรณ์ออกกำลังกายไม่น้อยกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน และห้องประชุมย่อยไม่ต่ำกว่า 4 ห้อง มีระบบความปลอดภัยที่ทันสมัย มาตรฐานโรงแรมที่สูงกว่า 5 ดาว จุดสูงสุดของ มาตรฐานดาว อยู่ที่ระดับ 5 ดาว แต่เนื่องจากโรงแรมหลายแห่ง ต้องการสร้างความแตกต่างจึงประกาศว่าตนเป็นโรงแรมระดับ 6 ดาวหรือ 7 ดาว แต่ยังไม่มีการรับรองระดับ 6 ดาว เพียงประกาศกันเอง ราคาจะสูงกว่าโรงแรม 5 ดาว 20-30% สิ่งที่แตกต่างกันจากโรงแรมระดับ 5 ดาว คือ มีห้องพักขนาดใหญ่กว่า อุปกรณ์ของใช้ในห้องพักที่ดีกว่า และยังมีต้นห้องส่วนตัวหรือเรียกว่า บัตเลอร์ (Butler) ที่จะเข้าไปดูแลความต้องการของลูกค้า และช่วยทำอาหารให้ สร้างความเป็นส่วนตัวกับลูกค้าเป็นอย่างมาก ประเทศฝรั่งเศสขึ้นชื่อเรื่องเมืองน่าเที่ยวอันดับต้น ๆ ของโลก และให้ความสำคัญกับรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก ได้ประกาศมาตรฐานความหรูหราของโรงแรมมากกว่ามาตรฐานดาวที่ใช้กันอยู่ โดยใช้ชื่อว่า “มาตรฐานระดับพระราชวังหรือ พาเลซ” เกณฑ์การตัดสินไม่ได้วัดเฉพาะด้านความหรูหราเท่านั้น แต่ยังให้คะแนนกับความสำคัญด้านประวัติศาสตร์ที่ยาวนานเป็นประเด็นหลักด้วย ปัจจุบันมีโรงแรมเพียง 8 แห่งเท่านั้นในฝรั่งเศสที่ได้รับเครื่องหมายมาตรฐานระดับพระราชวัง และโรงแรมจะถูกตรวจสอบจากคณะกรรมการทุก ๆ 5 ปี หากพบว่ามาตรฐานบกพร่องหรือตกต่ำลง หน่วยงานผู้ออกมาตรฐานสามารถยึดเครื่องหมายสำคัญนี้คืนได้ (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

กล่าวโดยสรุปคือ ในปัจจุบัน ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมที่พักแรมมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินการจัดการของโรงแรมในอดีตกับปัจจุบัน จึงมีความแตกต่างกันเนื่องจากหลายปัจจัย เช่น ขนาดของที่พักแรม สถานที่ตั้ง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เป็นต้น ในอดีตการบริหารธุรกิจที่พักแรมนั้นส่วนมากผู้เป็นเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดูแลและบริหารงานเองเนื่องจากคู่แข่งทางธุรกิจนั้นยังมีน้อย แต่ในปัจจุบันสภาพเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากมีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากหลายร้อยห้องพักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการระดมเงินทุนเป็นจำนวนมากเพื่อสร้างแรงดึงดูดต่าง ๆ ให้ลูกค้ามาใช้

บริการและเกิดความประทับใจต่อสถานประกอบการนั้น ๆ บวกกับการเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กูด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลที่สืบเนื่องมาจาก ความสนใจและใส่ใจสิ่งต่าง ๆ โดยมุมมองที่ปรากฏในมโนภาพของบุคคลนั้นที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

โสลีเวอร์ (Saling Modding, Semmaila, & Gani, (2016) ได้ให้คำจำกัดความของ ความพึงพอใจ ดังนี้ คือการตอบโต้ที่แสดงให้ทราบถึงความรู้ จุดประสงค์ ของผู้ใช้บริการ เป็นมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าและบริการที่ได้รับ มีมุมมองที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละมุมมองของบุคคล

โวลแมน (Wolman & Adler, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การรับรู้ที่รู้สึกปิติยินดีเมื่อได้รับผลแห่งความสำเร็จตามสิ่งที่มุ่งหมายไว้ ตั้งความปรารถนาหรือสิ่งที่เป็นแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, 1978) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเยี่ยมใจ หรือความพึงใจเมื่อได้สมดังความสำเร็จตามที่ต้องการไว้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, น. 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่ไม่เหมือนกัน โดยอยู่กับแต่ละคนว่าจะคิดหวังกับสิ่งนั้นไว้มากหรือน้อย ถ้าคิดหวังหรือมีความหวังมากและมีการตอบสนองที่ดีจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ในทางตรงกันข้ามคือผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, น. 18) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วนั้น ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ

ราณี เขาวนปรีชาศ (2538, น. 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยจิตใจหรือมุมมองของคนที่มีต่อสิ่งของตนเองสนใจจดจ่อ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, น. 32) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นการแสดงอาการด้านความรู้สึกภายในจิตใจถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่เป็นผลออกมาในลักษณะของการแสดงที่ทำให้รับรู้ได้

วัลภา ชายหาด (2532) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการใน 4 ลักษณะ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สุทธิชาติ อามาศย์หิน (2543, น. 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

- 1) รูปการณ์ซื้อเป็นตัวหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับหลังเหตุการณ์หนึ่ง ๆ
- 2) การรับรู้เกี่ยวกับเครื่องหมายทางการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการประเมินองค์รวมทั้งหมดของการรับรู้มากมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง

เชลลี่ (Shelly, 1995, p. 5) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้ว่าเป็นความรู้สึกสองลักษณะของคนคือ ความรู้สึกในทางที่ดีและความรู้สึกในทางที่ไม่ดี ความรู้สึกในทางที่ดีเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นทำให้ความรู้สึกถึงความสุข โดยสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางที่ดีได้อีก ดังนั้น เห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ดีที่สลับซับซ้อนและ มีผลต่อคนมากกว่าความรู้สึกที่ดีในทางอื่น ๆ ความรู้สึกที่ดีและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกนี้เรียกว่า ความพึงพอใจ

หลุยส์ จำปาเทศ (2533, น. 8) อธิบาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความคาดหวังให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตา คำพูด และวิธีแสดงออก

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ความพึงพอใจของผู้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้จากการรับรู้ในอดีตจากการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาให้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้ว อยู่หนึ่ง ไม่เปลี่ยนแปลง แต่ คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับพนักงาน มีการเปลี่ยนแปลงไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือผู้ที่มาใช้บริการในบางรายมีความต้องการ

เฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานจะสามารถให้บริการได้อย่างเต็มกำลังจึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการในแต่ละครั้ง
- 2) ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกาย และอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
- 3) สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อจำนวนของลูกค้า ที่มาใช้บริการด้วย เช่น จำนวนของผู้มาใช้บริการในธนาคาร ทุกวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, น. 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

- 1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้ โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ
- 2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

วรูม (Vroom, 1990) กล่าวว่า มุมมองความคิดและความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการที่คนเข้าไปมีส่วนร่วมต่อสิ่งนั้น ทศนคติด้านที่ดีจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านที่ไม่ดีจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์ (2547, น. 57-58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
- 2) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
- 3) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
- 4) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

กล่าวโดยสรุปคือ ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเรากล่าวว่าคนเรา พยายามเข้าใจสิ่งที่ตนพอใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงห่างจากสิ่งที่ตนไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการมุ่งใจมาใช้บริการ ทฤษฎีการมุ่งใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกมุ่งใจให้มุ่งหาในสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการมุ่งใจนั้นยังต้องพิจารณาในเรื่องของความพึงพอใจควบคู่กันไป ด้วย โดยความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.2 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

นิคม สอาดเอี่ยม (2539, น. 27) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้

- 1) รักษาความสัตย์สุจริตที่ให้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การบริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตาม องค์กรหรือผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายที่จะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นกฎข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า
- 2) ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์เข้าถือว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท
- 3) การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรได้รับการตอบรับทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน ผู้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใดเจ้าของหรือบุคคลอ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ
- 4) ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอคอยเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าเป็น การสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้า ทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการ

นั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5) ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติต่อลูกค้า แสดงกิจกรรมารยาทที่ดีต่อลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวานตลอดจนคำขอบคุณที่ให้แก่ลูกค้าซึ่งพบว่ามีผลต่อการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6) เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นต้องรีบแก้ไขก่อนเรื่องจะไปถึงตัวลูกค้า ก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ การกระทำเช่นนี้สามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสภาพที่สามารถทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสถานะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยิ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8) การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ข้อผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดนเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อและนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่นั่นได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้น ๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9) พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10) พนักงานที่ต้องติดต่อทำงานหรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการดำหนิของผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11) ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินที่กำหนด

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้นสามารถสรุปว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความสุข หรือความยินดี ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจหรืออาจจะแสดงออกมาภายนอกผ่านสีหน้า ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการตามสิ่งที่ตนเองได้คาดหวังไว้ โดยระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่ได้ว่าครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการหรือตรงกับความ

คาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงตามความต้องการหรือความรู้สึกที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การบริการ และไม่สามารถนำเสนอบริการนั้นได้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

- 1) รูปลักษณ์ (Tangible) ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษา อุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ การมีจำนวน พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ มีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษากับลูกค้า ความรวดเร็วในการทำงานของ พนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
- 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานใน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นใน การให้บริการของบริษัท
- 5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคน ของพนักงาน เวลาในการเปิดให้บริการความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร, (Zeithaml et al., 1990)

2.4.1 องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ใน การวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และ ผลลัพธ์ที่เกิด จากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่

ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับการบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ

ในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 ข้อ ได้แก่

- 1) สิ่งที่จับต้องได้ ได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ
- 2) ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ คือการมอบการบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามสัญญา
- 3) ความรวดเร็ว เป็นการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ให้รวดเร็วและตั้งใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
- 4) การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และความสุขภาพ
- 5) การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเป็นรายบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, น. 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ การให้บริการ คือ การสร้างคุณภาพการบริการที่เหนือและมากกว่าคู่แข่งโดยมอบคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการได้มุ่งหวังไว้ ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการนั้นจะต้องได้จากความรู้ในอดีต เช่น จากการบอกต่อ และจากการโฆษณา ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจถ้าพวกเขาได้รับในสิ่งที่เขามุ่งหวังไว้ เมื่อเขามีความต้องการโดยรูปแบบการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถเข้าใจวิธีการใช้ได้ง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว
- 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.4.2 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์, สุวรรณา ตุลยวศินพงศ์, นิภานันท์ อัครกุล, มณฑิณี จักรสิรินนท์ และเพชรดี ตะสี (2538) องค์กรสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถช่วยปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

คุณภาพการบริการ (Service Quality Awareness) ให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็นและความหวัง

ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไปว่าต้องการบริการใดบ้างจากเรา เพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเราเพราะถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

การแก้ปัญหา (Problem Solving) ให้พนักงานทราบถึงหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบสามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อของปัญหาต้องตั้งด้วย ประธาน ตามด้วย ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหา ผลกระทบ สาเหตุ และอาการ ได้

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

กำหนดหัวข้อปัญหาที่เฉพาะเจาะจง วัดค่าได้ แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน เป็นตัวเลขข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาวัดค่าได้ และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

แก้ปัญหา คือการกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมากำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ไขปัญหตามแผนที่ได้วางไว้แล้วนั้น ก็ต้องติดตามผล หากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ ต้องทำการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายก็ให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้ต่อไป

เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาที่ต้องแก้ไขปัญหาก็จริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

นวลอนงค์ วิเชียร (2549) ได้อธิบายองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อที่สนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3) พร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4) คุณค่าของการบริการ (Values) ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ รวมทั้งความพยายามที่จะให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกที่ดี

5) สนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจใส่ใจอย่างแท้จริงต่อผู้ใช้บริการในทุกระดับอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน โดยผู้ใช้บริการทุกคนก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วย

6) บริการอย่างสุภาพ (Courtesy) ต้อนรับและให้บริการผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และกิริยาที่ สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความมีธรรมาภิบาล และบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุน และเป็นกันเอง

7) ประสิทธิภาพการบริการ (Efficiency) การให้บริการที่ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความมีระบบและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนสองคนขึ้นไป ซึ่งการกำหนดแนวทางแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ นั้น ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ของการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 , น., 145)

กล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพในการบริการนั้น เกิดขึ้นจากการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี การเข้าไปแก้ไขปัญหาให้คลี่คลาย การดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มที่ การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น ทุกการบริการนี้ล้วนแต่เป็นคุณลักษณะที่ดี ที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.5.1 ความหมายของการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982, p, 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เซตามาล และบิตเนอร์ (Zeithaml & Bitner, 2000, p. 2) ให้ความหมายการให้บริการคือ ขั้นตอนหรือขบวนการ และผลลัพธ์ที่ออกมาจากการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (American Marketing Association: AMA) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การกระทำ สิ่งที่ดี หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขาย หรือมีเพื่อร่วมกับการจำหน่ายสินค้า (Lee, D. L. 1986)

2.5.2 ความสำคัญของการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548, น. 14) การให้บริการถือเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินใด ๆ ที่ปราศจากการให้บริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการให้บริการอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวสินค้าก็คือการบริการ การขายจะประสบความสำเร็จได้นั้นก็ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจนั้นจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังนั้นการให้บริการที่ดีจะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ขึ้นมาได้

วิทยา ด่านธำรงกุล (2547, น. 23) ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า การหาลูกค้าใหม่หนึ่งคนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็น 5 เท่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่แล้วหนึ่งคน นอกจากนี้ยังมีรายงานวิจัยชิ้นหนึ่ง พบว่า ในขณะที่ลูกค้าของบริษัท ร้อยละ 25.00 กำลังเกิดความไม่พอใจและหันไปหาบริษัทคู่แข่ง ถ้าหากบริษัทคู่แข่งสามารถให้ บริการในเรื่องเดียวกันและสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่า ลูกค้าจะตีจากบริษัทเดิมไปภักดีต่อบริษัทใหม่ คิดเป็น 25 คนต่อ 100 คน จะมีเพียง 1 คนเท่านั้นที่จะส่งสัญญาณหรือบอกกับบริษัทโดยตรงไปตรงมาว่าเขาไม่พอใจและกำลังจะเลิกใช้บริการของบริษัทเดิมแล้ว น้อยครั้งมากที่ลูกค้าจะบอกว่าบริษัทที่เขาใช้บริการอยู่นั้นไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเพราะลูกค้าส่วนมากคาดหวังว่าบริษัทจะรับรู้ข้อมูลดังกล่าวได้เอง ดังนั้นถ้าบริษัทไม่สามารถเรียนรู้ในความต้องการดังกล่าวได้ บริษัทก็อาจจะต้องเสียลูกค้าให้กับบริษัทคู่แข่งอยู่เสมอ

2.5.3 หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548, น. 173-176) ได้กล่าวว่า การให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณเท่านั้น ต่างจากคุณภาพของการบริการที่สามารถวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3) ทำอย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการที่จะสามารถสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ ที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้อาจจะมีคำขอโทษที่อาจจะไม่เกิดประโยชน์

4) เหมาะสมกับสถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าตามกำหนดเวลาแล้วยังจะต้อง พิจารณาถึง ความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่เป็นผลเสียแก่บุคคล

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวัง และไม่ทำให้เกิดผลกระทบหรือทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.5.4 ลักษณะคุณภาพการให้บริการที่ดี

มีธุรกิจมากมายที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการ เนื่องจากผู้บริหารใช้หลักการในการให้บริการและกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน รวมทั้งมีการศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ซึ่งในปัจจุบันบริษัททั่วไปส่วนใหญ่ได้ใช้เงินจำนวนมากในการลงทุนทำวิจัย เพื่อสำรวจทัศนคติทุกรูปแบบของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการสอบถาม สัมภาษณ์ กรอกแบบฟอร์ม จัดกลุ่มสัมมนา กล้องรับความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน เพื่อวัตถุประสงค์ต้องการที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้า และบริการที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด

เบอร์รี่ (Berry, 1990) จากมหาวิทยาลัยเท็กซัส สหรัฐอเมริกา ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ลูกค้าส่วนมากจะประเมินคุณภาพในการให้บริการจาก 5 ปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1) ความคงเส้นคงวาและวางใจได้

ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ คือ การรักษาสัญญา รักษาคำพูดที่ให้ไว้กับลูกค้า สามารถทำในสิ่งที่พูดได้จริง และพูดในสิ่งที่สามารถทำได้เท่านั้น โดยสัญญาในงานบริการจะมาจาก 3 ทางด้วยกันคือ สัญญาจากตัวพนักงาน สัญญาจากบริษัท และสัญญาที่ลูกค้าคาดหวัง

สัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้านั้นไม่ว่าจะมาจากทางใดก็ตามถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริการซึ่งจะต้องทำตามคำสัญญาให้บรรลุเป้าหมายได้โดยจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้

2) การตอบสนองอย่างทันท่วงที

ในปัจจุบันโลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งรีบและแข่งขันสูง ส่งผลให้มนุษย์เรานั้นมีความต้องการที่จะได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและฉับไว ด้วยเหตุผลนี้เองผู้ให้บริการต้องมีการแข่งขันในเรื่องของเวลาต่อการบริการอย่างเข้มข้นมากขึ้นนอกจากความรวดเร็วในการให้บริการแล้วนั้น ลูกค้ามักจะเกิดความคาดหวังและเปรียบเทียบกับบริการจากผู้ให้บริการในหลาย ๆ ที่เพื่อหาบริการที่ดีและรวดเร็วที่สุด แม้ว่าความรวดเร็วบางครั้งก็ไม่สามารถใช้ได้กับงานบริการในทุก ๆ ชนิดได้คือ ไม่สามารถที่จะเสร็จได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้นอยู่กับหน้าที่และรายละเอียดในการให้บริการนั้น ๆ โดยเบื้องต้นต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาที่ใช้ และสาเหตุให้ทราบก่อน เพราะลูกค้าทุกคนจะถือไม้บรรทัดไว้ในใจ เพื่อทำการวัดคุณภาพของบริการนั้นทันทีที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

3) ความน่าเชื่อถือ

ธุรกิจทุกธุรกิจเมื่อลูกค้าทำธุรกิจกับผู้ให้บริการ สิ่งที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความมั่นใจ ว่าพวกเขากำลังทำธุรกรรมและติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ที่จะ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับพวกเขาได้ ซึ่งแท้จริงนั้นลูกค้าจะมอบความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อลูกค้าได้มองเห็นถึงความเชี่ยวชาญและความมั่นใจในตัวของผู้ให้บริการ ที่แสดงออกมาให้เห็น ดังนั้น การเสริมสร้างสิ่งที่สามารถทำให้เกิดความไว้วางใจนั้น ผู้บริการต้องศึกษา 4 ปัจจัยนี้ให้เป็นอย่างดี ได้แก่

- (1) ความรู้ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ
- (2) ความรู้เรื่องบริษัท
- (3) รู้จักฟังให้มาก
- (4) รู้จักการแก้ไขปัญหาอย่างรอบคอบ

4) ความเข้าใจ

ในส่วนของผู้ให้บริการนั้นต้องระลึกอยู่เสมอว่าการให้บริการต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยจะต้องแสดง ออกมาให้ลูกค้าเห็นถึงความตั้งใจ ความกระตือรือร้นในการที่จะช่วยแก้ไขปัญหาและมอบบริการให้ ซึ่งจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าให้ถ่องแท้ เพื่อที่จะได้วางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและเข้าใจวิธีการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าได้

5) ความมีตัวตน

งานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ ลูกค้าน่าจะวัดและประเมินคุณภาพการบริการโดยใช้ความรู้สึกและผลลัพธ์ที่ได้ออกมา ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างงานบริการให้มีตัวตนในสายตาของลูกค้าให้ได้ ทำให้ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ในทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.5.5 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

สมิต สัชฌอร (2548, น. 22-23) คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดนั้น หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรนั้น อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น

ลักษณะประจำตัวของผู้ทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 อย่าง ได้แก่ คุณลักษณะ และพฤติกรรม

1) คุณลักษณะ

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็น อาจจะเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง หน้าตา หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีต่อตัวเอง สำหรับคุณลักษณะของผู้ที่ทำงานบริการได้ดีมีดังนี้

- (1) จิตใจต้องรักในงานบริการ
- (2) ใช้ความรู้ความสามารถในงานบริการอย่างเต็มที่
- (3) รู้ข้อมูลในตัวของสินค้าและบริการ
- (4) รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน
- (5) รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบมา
- (6) รับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้มาใช้บริการ
- (7) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- (8) จิตใจมั่นคง ไม่โลเล
- (9) ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
- (10) ช่างสังเกต
- (11) ใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองอย่างรอบคอบ
- (12) ใช้ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา

2) พฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง เป็นการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยจะถ่ายทอดออกมาจากการกระทำของบุคคล ผู้ใดที่มีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็ย่อมที่จะแสดงการกระทำ

ออกมาในทางที่ดี โดยการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก สำหรับพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการมีดังนี้

- (1) มีอัธยาศัยที่ดี
- (2) มีมิตรไมตรี
- (3) เอาใจใส่ และสนใจในงาน
- (4) แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
- (5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- (6) วาจาสุภาพ
- (7) น้ำเสียงไพเราะ
- (8) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
- (9) รับฟังและเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหา
- (10) มีความกระตือรือร้น
- (11) มีวินัย
- (12) มีความซื่อสัตย์

กล่าวโดยสรุปคือ การบริการนั้นหัวใจหลักสำคัญคือ การบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการนั้นเป็นแกนหลักสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยในทุก ๆ ความพึงพอใจนั้นลูกค้าจะต้องสามารถสัมผัส และแสดงออกมาให้ทราบได้ว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการ บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องใส่ใจทุกรายละเอียดขั้นตอน วิธีการบริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการอย่างสูงที่สุด และเกิดข้อผิดพลาดในการบริการน้อยที่สุด

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2.6.1 ความหมายของการสื่อสาร

เซฟวินนอน (Savignon, 2002) ได้กล่าวความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการต่อเนื่องของการแสดงความรู้สึก การแปลความ การตีความ และการแลกเปลี่ยนข่าวสาร โอกาสของการสื่อสารจะไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งประกอบด้วยสัญลักษณ์และเครื่องหมายที่แตกต่างกันออกไป เช่น การเขียน การฟัง การพยักหน้า การหยุดชะงัก เสียงหรือคำพูด คนเราเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตั้งแต่เกิดและเรียนรู้เพื่อตอบสนองในบริบทใหม่ ๆ เช่นเดียวกับการสะสมประสบการณ์ของชีวิต จากความคิดและความรู้สึกไปสู่สัญลักษณ์ในการเขียน การพูด การแสดงท่าทาง การเคลื่อนไหว และน้ำเสียง จึงต้องรู้จักเลือกสรรสิ่งที่เหมาะสมเพื่อนำไปใช้

บราวน์ (Brown, 1980) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการรับและส่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ในด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การพูดจะไม่มี ความหมายและไม่เกิดการติดต่อสื่อสารหากผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจในเรื่องราวที่พูดหรือจุดประสงค์ของการพูดนั้น ฉะนั้นการสื่อสารต้องมีความหมายทั้งต่อผู้ฟังและผู้พูดด้วย

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่าภาษา คือระบบการเปล่งเสียง และการเขียนสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งคนในสังคมหนึ่ง ๆ เรียนรู้และใช้ทำนองเดียวกัน คนที่ใช้ภาษาเดียวกันสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกันได้อย่างลึกซึ้ง และกว้างขวาง ภาษาช่วยให้คนสามารถรวมกันเป็นกลุ่ม และสังคมที่มีแบบแผน มีความร่วมมือกันในกิจกรรมต่าง ๆ และภาษาสามารถควบคุมการกระทำและความคิดของคนได้ นอกจากนี้การสื่อความหมายโดยการใช้ภาษานี้ ยังเป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดทางสังคม และวัฒนธรรมแก่ชนรุ่นหลังอีกด้วย

วิจินต์ ภาณุพงศ์ (2525) อธิบายความหมายของภาษาว่า ภาษา หมายถึง เสียงพูดที่มีระเบียบและความหมาย ซึ่งมนุษย์ใช้ในการสื่อความคิด ความรู้สึก และในการที่จะให้ผู้ที่เราพูดด้วยทำสิ่งที่เราต้องการ และแทนสิ่งที่เราพูดถึง

2.6.2 ขั้นตอนในการดำเนินการสื่อสารภาษาอังกฤษ

จากแนวคิดในการสื่อสารภาษาอังกฤษทำให้เกิดการสื่อสารต่าง ๆ 3 ขั้นตอน ที่ใช้จัดการสื่อสารทั่ว ๆ ไป ขั้นตอนการสื่อสารนี้มีผลเชื่อมโยงต่อไปถึงสถานการณ์การสื่อสาร เทคนิคการสื่อสาร สื่ออุปกรณ์ และหน่วยการสื่อสารด้วย จึงควรทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทำการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

1) ขั้นการนำเสนอเนื้อหา

ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษการนำเสนอเนื้อหาใหม่จัดเป็นขั้นตอนการสื่อสารที่สำคัญขั้นหนึ่ง ในขั้นนี้จะต้องให้ข้อมูลทางภาษา ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นการเรียนรู้ มีการนำเสนอเนื้อหาใหม่ โดยจะมุ่งเน้นให้ได้รับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและรูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้กันจริงในสังคม โดยทั่วไปรวมทั้งวิธีการใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นการออกเสียง ความหมาย คำศัพท์ และโครงสร้างไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการเรียนรู้กฎเกณฑ์

2) ขั้นการฝึกปฏิบัติ

ขั้นการฝึกปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่ให้ฝึกใช้ภาษาที่จะเรียนรู้ใหม่ในลักษณะของการฝึกแบบควบคุมหรือชี้แนะ โดยเป็นการฝึกแบบค่อย ๆ ฝึก ปล่อยให้ทำเองมากยิ่งขึ้น เป็นแบบกึ่งควบคุม การฝึกแบบนี้มีจุดมุ่งหมายให้จดจำรูปแบบการใช้ของภาษาอังกฤษได้ จึงเน้นความถูกต้องของภาษาเป็นหลัก แต่มีจุดมุ่งหมายให้ได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย และวิธีการใช้รูปแบบนั้น ๆ ก่อน

จนได้เป็นรูปแบบในภาษาอังกฤษแล้วค่อยปรับให้เข้าตามสถานการณ์ต่อ ๆ ไป เพื่อฝึกการใช้โครงสร้างประโยคต่อไป

3) ชั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นหนึ่งเพราะการฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการถ่ายโอนความรู้จากการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่สถานการณ์จริงภายนอกการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นโดยทั่วไปแล้วจะมุ่งเน้นให้ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จำลองจากสถานการณ์จริง หรือสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นเอง โดยการที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างอิสระภายใต้ สถานการณ์ ต่าง ๆ ที่พบในชีวิตจริง จะได้นำความรู้มาใช้ได้อย่างเป็นประโยชน์และเต็มที่ เพราะไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาตามรูปแบบที่กำหนดมาให้ แต่การที่ได้เลือกใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองนั้นจะสามารถสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ (กรมวิชาการ, 2545, น. 111)

2.6.3 องค์ประกอบและความสำคัญของภาษา

วีร์ ระวัง (2558) ได้กล่าวถึงธรรมชาติการใช้ภาษาในโลกนี้ ว่าหมายถึงองค์ประกอบหรือคุณสมบัติสำคัญของภาษาต่าง ๆ ที่ได้รับการพัฒนาผ่านกระบวนการสื่อสารระหว่างมนุษย์ในสังคมจนถึงปัจจุบันนี้ ผลการวิจัยพบว่าธรรมชาติของภาษาในโลกนี้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึก หรือเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการนำมาใช้เป็นข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งถึงผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสารในกระบวนการสื่อสารนั่นเอง

2) คุณสมบัติหลักของภาษา หมายถึง คุณสมบัติของภาษานั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักจะประกอบด้วย 3 ระบบ กล่าวคือ

(1) ระบบโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยอีก 5 ระบบ ได้แก่

(1.1) ระบบโครงสร้างคำ

(1.2) ระบบโครงสร้างวลี

(1.3) ระบบโครงสร้างประโยค

(1.4) ระบบโครงสร้างตอนความ

(1.5) ระบบโครงสร้างเรียงความ

(2) ระบบสื่อข่าวสาร ประกอบด้วย 2 ระบบย่อย ได้แก่

(2.1) ระบบเสียงสำหรับทักษะการพูดและทักษะการฟัง

(2.2) ระบบสัญลักษณ์ทักษะการเขียนและทักษะการอ่าน

(3) ระบบความหมาย ประกอบด้วย 7 ระบบย่อย ได้แก่

- (3.1) ระบบความหมายคำ
- (3.2) ระบบความหมายวลี
- (3.3) ระบบความหมายประโยค
- (3.4) ระบบความหมายวรรคตอน
- (3.5) ระบบความหมายเรียงความ
- (3.6) ระบบความหมายเสียง
- (3.7) ระบบความหมายสัญลักษณ์

3) การนำภาษาไปใช้ในการสื่อสาร หมายถึง การนำคุณสมบัติหลักของภาษา ซึ่งได้บรรจุข้อมูลไว้แล้ว ไปใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในสังคม ทั้งนี้ทักษะการสื่อสารสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม หรือ 4 ทักษะ กล่าวคือ

(1) ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ส่งสาร

(2) ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้รับสาร ประกอบด้วย ทักษะการฟัง และทักษะการอ่าน จะเห็นได้ว่าการนำภาษาไปใช้ในการสื่อสารเป็นผลหรือปรากฏการณ์ที่เกิดมาจากการเรียนรู้คุณสมบัติหลักของภาษา และข้อมูลอย่างถูกต้องแล้ว

นันทวัน ชุมตันติ (2533, น. 1) ได้กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการทำความเข้าใจของมนุษยชาติได้มากที่สุด และมีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะเผยแพร่ออกไปอย่างกว้างขวางก็ต้องอาศัยภาษาอังกฤษแทบทั้งสิ้น

นันทกา ทาธุฒิ (2542, น. 1) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันภาษาอังกฤษมีความสำคัญยิ่งในการสื่อสารและการ ศึกษาโดยเฉพาะในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ดังนั้นการจัดการเรียน การศึกษาวิชาภาษาอังกฤษทั้งด้วยตนเองและในห้องเรียน โดยผ่านกระบวนการพัฒนาความสามารถ ในทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

วีร์ ระวัง (2558) ได้กล่าวว่า กระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในฐานะ ภาษาต่างประเทศตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีระบบ หมายถึง การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารผ่านกระบวนการถ่ายโอนความหมายในฐานะภาษาต่างประเทศ ตามกรอบแนวคิดของ ทฤษฎี ระบบ ที่ทำให้คนไทยสามารถสร้าง ประโยคภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสาร ใช้เองได้อย่างถูกต้อง ทั้ง ในเชิงความหมายและเชิงโครงสร้างก่อนนำประโยคดังกล่าวไปใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่าง มั่นใจ ถูกต้อง ชำนาญ มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนโดยมีองค์ประกอบดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้าเพื่อการเรียนรู้ หมายถึง ทรัพยากรทางการศึกษาที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่

- (1) ผู้เรียน ผู้เรียนมีความพร้อมในการรับรู้ต่อกระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ
- (2) หลักสูตร หลักสูตรได้มาตรฐานและมีความครอบคลุมการนำไปใช้ในอนาคต
- (3) กิจกรรม กิจกรรมพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง
- (4) สื่อและเทคโนโลยี ใช้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาและอำนวยความสะดวกต่อผู้เรียน

(5) ผู้สอนมีการบูรณาการระหว่างหลักสูตรและสภาพผู้เรียนให้สอดคล้องกัน

2) กระบวนการเรียนรู้ หมายถึง การบูรณาการปัจจัยนำเข้าเพื่อการเรียนรู้เข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

- (1) การเรียนรู้ความถูกต้องของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งผลการวิจัยพบว่า ควรเรียนรู้ผ่าน กระบวนการทางการศึกษา
- (2) การพัฒนาความชำนาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งผลการวิจัยพบว่า ควรเรียนรู้ผ่านกิจกรรมในสถานการณ์จริง หรือที่เรียกว่า กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม
- (3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งผลการวิจัยพบว่า ควรเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการพัฒนาจิตและความรู้เชิงระบบ เป็นต้น

3) ผลผลิตของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายในที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้อง ทั้งในเชิงความหมายและเชิงโครงสร้าง อย่างไรก็ตามผลผลิตของ การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

- (1) แรงบันดาลใจ
- (2) ความรู้เชิงระบบซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูล ประโยคภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและคุณสมบัติสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยเสียงสำหรับทักษะการพูดกับทักษะการฟังและสัญลักษณ์สำหรับทักษะการเขียนกับทักษะการอ่าน ระบบความหมายภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วยการสื่อความหมายผ่านคำ วลี ประโยค ตอน ความ เรียงความ เสียง และสัญลักษณ์

(3) ความสามารถในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีคุณสมบัติ 2 ประการ กล่าวคือ มีความหมายตรงกับภาษาไทยที่ต้องการ และมีโครงสร้างประโยคถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

4) ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ ถูกต้องและชำนาญ ประกอบด้วยทักษะ 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการพูด และทักษะการเขียน

(2) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการฟัง และทักษะการอ่าน เป็นต้น

5) ผลกระทบของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- (1) การพัฒนาจิตเชิงระบบ
- (2) การจัดการความรู้เชิงระบบ
- (3) การสื่อสารเชิงระบบ

กล่าวโดยสรุปคือ การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการรับสารและส่งสารที่ประกอบไปด้วยสัญลักษณ์และเครื่องหมายต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากกระบวนการทางความคิด และความรู้สึกลงไปสู่สัญลักษณ์ในการเขียน การพูด การแสดง กิริยาอาการ การเคลื่อนไหว และน้ำเสียง โดยการสื่อสารนั้นจะต้องเกิดขึ้นกับคน 2 คนขึ้นไป ที่สามารถแสดงออกร่วมกันได้ในทุกโอกาสอย่างเข้าใจและมีความหมาย

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546) ได้กล่าวถึง กฎการเรียนรู้จากทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์น ไคค์ ไว้ดังนี้

1) กฎแห่งความพร้อม กฎนี้กล่าวถึงสภาพความพร้อมของร่างกายและจิตใจของผู้เรียน ความพร้อมทางร่างกาย หมายถึง ความพร้อมทางวุฒิภาวะและอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ส่วนทางด้านจิตใจ หมายถึง ความพร้อมที่เกิดจากความพึงพอใจเป็นสำคัญ ถ้าเกิดความพึงพอใจย่อมนำไปสู่การเรียนรู้ ถ้าเกิดความไม่พึงพอใจจะทำให้ไม่เกิดการเรียนรู้หรือทำให้การเรียนหยุดชะงักไป

2) กฎแห่งการฝึกหัด กฎนี้กล่าวถึง การสร้างความมั่นคงของการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองที่ถูกต้อง โดยการฝึกหัดกระทำซ้ำบ่อย ๆ ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ได้นานและคงทนถาวร จากกฎนี้มีข้อย่อยอีก 2 ข้อคือ

(1) กฎแห่งการใช้ เมื่อเกิดความเข้าใจหรือเรียนรู้แล้วมีการกระทำหรือนำสิ่งที่เรารู้ไปใช้บ่อย ๆ จะทำให้การเรียนรู้ที่คงทนถาวร

(2) กฎแห่งการไม่ใช้ เมื่อเกิดความเข้าใจหรือเรียนรู้แล้ว แต่ไม่ได้กระทำซ้ำบ่อย ๆ จะทำให้การเรียนรู้ที่คงทนถาวรหรือในที่สุดก็เกิดการลืมจนไม่เรียนรู้อีกเลย

3) กฎแห่งผลที่ได้รับ กฎนี้กล่าวถึงผลที่ได้รับเมื่อแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้แล้วถ้าได้รับผลที่พึงพอใจ ผู้เรียนย่อมอยากที่จะเรียนรู้ต่อไป แต่ถ้าได้รับผลที่ไม่พึงพอใจ ผู้เรียนย่อมไม่อยากจะเรียนรู้หรือเกิดความเบื่อหน่ายต่อการเรียนรู้ ดังนั้น ถ้าจะทำให้การเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองที่คงทนถาวร ต้องให้ผู้เรียนได้รับผลที่พึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

Gardner and Lambert (1972) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ดังนี้

1) เจตคติ เช่น เจตคติต่อเนื้อหาวิชาเรียน ซึ่งเจตคติเหล่านี้ได้รับการพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อมทางบ้าน ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนภายในครอบครัว การได้เปรียบด้านฐานะเศรษฐกิจ การสนับสนุนทางด้านบรรยากาศภายในครอบครัว การได้รับการส่งเสริมจากกลุ่มเพื่อน ตัวครูและวิธีการสอนของครูจะมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดเจตคติต่าง ๆ ในตัวนักเรียน ถ้าครูมีทักษะการสอนภาษาที่เก่ง และสามารถกระตุ้นให้เด็กเกิดอารมณ์ความรู้สึกอยากเรียน ตลอดจนมีวิธีการสอนที่น่าสนใจจะช่วยให้เด็กมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษาได้

2) ความถนัดทางภาษา ความถนัดทางภาษาเป็นสิ่งที่มาแต่กำเนิดการฝึกฝนทางภาษานั้นไม่มีอิทธิพลต่อ ความถนัดทางภาษา

3) การได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดา การส่งเสริมของบิดามารดาจะก่อให้เกิดความชื่นชอบของบุตรหลาน ถึงแม้ว่าการส่งเสริมของบิดามารดาของผู้เรียนไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ในชั้นเรียนแต่ถือว่ามีผลสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือทางสังคมตัวหนึ่งที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

4) ฐานะทางเศรษฐกิจ คนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูง จะมีเจตคติทางบวกในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เด็กที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ มักเป็นเด็กที่มีผลการเรียนต่ำ รวมถึงการมีผลการเรียนภาษาอังกฤษต่ำด้วย

5) ระดับสติปัญญา โดยทั่วไปสติปัญญาจะมีผลในการเรียนภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สองที่เน้นการฟัง และการสื่อสาร

6) นิสัยการเรียน นิสัยการเรียนที่ดีเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำงานร่วมกับแรงจูงใจเชิงบูรณาการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ

7) เพศ จากการทำวิจัยกับนักเรียนในรัฐหลุยส์เซียนา มลรัฐเมนและรัฐคอนเนคตัทในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เรียนภาษาฝรั่งเศสเป็นภาษาที่สอง พบว่าเด็กผู้หญิงมีความแตกต่างจาก

เด็กผู้ชายในเจตคติและพัฒนาการของทักษะการเรียนรู้ภาษาที่สอง โดยเด็กผู้หญิงจะมีพัฒนาการในเรื่องดังกล่าวดีกว่าเด็กผู้ชาย

8) ความรู้เดิม เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในปัจจุบันเห็นได้จากผลการวิจัยถึงผลความรู้เดิมของนักเรียนเมืองมินิลา ประเทศฟิลิปปินส์ที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง พบว่าระดับผลการเรียนเฉลี่ยวิชาภาษาอังกฤษในระยะเวลาสามปีที่ผ่านมาเข้าไปอยู่ในปัจจัยตัวที่หนึ่งเช่นเดียวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในปัจจุบัน

9) คุณภาพการสอน การสอนที่ดีจะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีตลอดจนช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้กับตัวผู้เรียนอีกด้วย

10) โอกาสในการเรียนรู้ โอกาสในการเรียนรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นในการเรียนภาษาต่างประเทศ โอกาสดังกล่าวคือการได้ใช้ภาษาในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลอง เช่น การเดินทางไปต่างประเทศซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การได้พูดคุยสนทนากับชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ การได้มีโอกาสในการเรียนภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน เช่น การได้ดูรายการโทรทัศน์ ภาควิชาภาษาอังกฤษตลอดจนการเข้าร่วมในกิจกรรมทางภาษาหรือการเข้าค่ายอบรม ภาษาอังกฤษ เป็นต้น Gardner and Lambert (1972)

กรอบการศึกษาริบทการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น ต้องอาศัยกระบวนการทางการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารตามทฤษฎีระบบเพื่ออธิบายปรากฏการณ์จากสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่และเสริมสร้างเพื่อให้เกิดสภาพที่สมบูรณ์ตามแนวทางการพัฒนา (วีร์ ระวัง, 2558) ซึ่งประกอบด้วย

1) กระบวนการเรียนรู้ หมายถึง การบูรณาการปัจจัยนำเข้าเพื่อการเรียนรู้เข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การเรียนรู้ความถูกต้องของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งผลการวิจัยพบว่าควรเรียนรู้ผ่าน กระบวนการทางการศึกษา

(2) การพัฒนาความชำนาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งผลการวิจัยพบว่าควรเรียนรู้ผ่านกิจกรรมในสถานการณ์จริง หรือที่เรียกว่า กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

(3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งผลการวิจัยพบว่า ควรเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการพัฒนาจิตและความรู้เชิงระบบ เป็นต้น

2) ผลผลิตของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายในที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้อง ทั้งในเชิงความหมายและเชิงโครงสร้าง อย่างไรก็ตามผลผลิตของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

(1) แรงบันดาลใจ

(2) ความรู้เชิงระบบซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูล ประโยคภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและคุณสมบัติสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยเสียงสำหรับทักษะการพูดกับทักษะการฟังและสัญลักษณ์สำหรับทักษะการเขียนกับทักษะการอ่าน ระบบความหมายภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วยการสื่อความหมายผ่านคำ วลี ประโยค ตอนความเรียง ความ เสียง และสัญลักษณ์

(3) ความสามารถในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3) ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ ถูกต้องและชำนาญ ประกอบด้วยทักษะ 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการพูดและทักษะการเขียน

(2) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการฟังและทักษะการอ่าน

4) ผลกระทบของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

(1) การพัฒนาจิตเชิงระบบ

(2) การจัดการความรู้เชิงระบบ

(3) การสื่อสารเชิงระบบ

สรุปได้ว่า การเรียนรู้นั้น ในแต่ละปัจเจกย่อมเกิดขึ้นมาจากภายในตัวของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบริบทรอบข้างที่เข้ามาสนับสนุน ทำให้เกิดขึ้นตอน กระบวนการ และผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไป เมื่อนำผลลัพธ์มาเปรียบเทียบระหว่างบุคคล เราย่อมเห็นถึงความแตกต่าง เพราะแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีความแตกต่างกันออกไปในทุก ๆ ด้าน โดยทั่วไปเราไม่สามารถกำหนดกรอบหรือความแตกต่างได้อย่างชัดเจน แต่สามารถอาศัย ความต้องการ และบริบททางสังคม เป็นเครื่องมือในการกำหนดความแตกต่างออกมา

2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

จาค็อบี และเชสแนท (Jacoby, J., & Chestnut, R. W. 1978) กล่าวว่าตราสินค้าที่มีมาอย่างยาวนานหรือประสบ ความสำเร็จเป็นระยะเวลาไม่นาน ไม่ได้หมายความว่า ความสำเร็จที่ได้จะมาจาก

การซื้อของลูกค้าเพียง ครั้งเดียว แต่นั่นแสดง ให้เห็นว่าตราสินค้านั้นมีจำนวนลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือ บริการเป็นสม่ำเสมอ และ ลูกค้ากลุ่มนั้นมีความภักดีอย่างเต็มเปี่ยม

แกมเบล, สโตน, และวูดคอค (Gamble, S., & Woodcock, 1989) ได้แบ่งความภักดี ออกเป็น 2 ประเภท

1) ความภักดีด้านอารมณ์ (Emotional Loyalty) คือสภาวะจิตใจ ทัศนคติ ความเชื่อ และความปรารถนาของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะได้ประโยชน์จาก ความภักดีของลูกค้า ทัศนคติ และความเชื่อของตัวเอง เมื่อลงลึกถึงรายละเอียดของความภักดี จะพบว่าความรู้สึกที่ดีและพิเศษจะอยู่ภายในจิตใจของลูกค้า ดังนั้นองค์กรจะต้องแสดงความจริงใจ โดยการตอบแทนความภักดีของลูกค้าด้วยความสัมพันธ์อันดีอย่างเต็มประสิทธิภาพจากการให้บริการ

2) ความภักดีที่เกิดจากเหตุผล (Rational Loyalty) เกิดจากการกระทำด้วยความชอบใจ เต็มใจ หรือชื่นชอบจากการได้รับการบริการที่ดีจากสินค้าหรือบริการ คือการได้รับการตอบสนองที่ ต้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นเกราะป้องกันไม่ให้นักค้าหันไปภักดีกับองค์กรอื่น ถึงแม้ว่า ลูกค้าคนหนึ่งอาจมีความภักดีได้มากกว่าหนึ่งสินค้าหรือบริการมากกว่าหนึ่งองค์กรก็ตาม

อาร์เคอร์ (Aaker, 1991) ได้แสดงภาพปริซึม ความภักดีต่อตราสินค้า ว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึง ความยึดมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้า ความภักดีต่อตราสินค้าเป็นองค์ประกอบของคุณค่าของตรา สินค้า (Brand Equity) ที่สำคัญที่สุดของคุณค่าตราสินค้า เพราะหากผู้บริโภคไม่เห็นความแตกต่าง ของสินค้าแต่ละตรา ก็จะเป็นเหตุผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อตราสินค้าอื่น แต่ถ้าผู้บริโภคมีความ ภักดีต่อตราสินค้าในระดับสูงผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเป็นองค์ประกอบหลักที่ ทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อซ้ำผู้บริโภคที่มีประสบการณ์การต่อการใช้สินค้าก็จะสามารถลดต้นทุนทาง การตลาดให้กับตราสินค้านั้น กิจกรรมมีอำนาจในการต่อรองกับร้านค้าและยังช่วยปกป้องตราสินค้าต่อ การคุกคามจากคู่แข่ง อันจะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพทางการตลาดของตราสินค้านั้นแบ่ง ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ระดับแรก (Non-loyal Buyer) คือ ผู้ซื้อไม่มีความภักดีต่อตราสินค้าเป็นความ ภักดีต่อตราสินค้านี้ระดับต่ำที่สุด โดยลูกค้าไม่เห็นความแตกต่างระหว่างตราสินค้า สามารถเปลี่ยนไปใช้ ตรา สินค้าอื่น ๆ ได้จากความชื่นชอบตามความสะดวกหรือการจัดกิจกรรมของตราสินค้าคู่แข่ง

2) ระดับที่สอง (Habitual Buyer) คือ ผู้ซื้อจากความเคยชินเป็นกลุ่มลูกค้าที่พอใจใน ระดับต่ำหรือเริ่มพึงพอใจกับตราสินค้าที่ใช้อยู่ แต่คิดว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอในการที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้า อื่น หรืออาจจะเรียกว่าซื้อเพราะความเคยชิน

3) ระดับที่สาม (Switching Cost Loyal) คือ ผู้ซื้อที่คิดถึงต้นทุนในการเปลี่ยนตราสินค้าการ ที่ผู้บริโภครู้สึกว่าการเปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น อาจหมายถึงต้นทุนของเวลา (Cost in Time) ต้นทุน

ทางการเงิน (Money) ต้นทุนในความเสี่ยง (Risk) และต้นทุนในการกระทำการค้นหา (Performance) หรือในการเปลี่ยนตราสินค้า

4) ระดับที่สี่ (Friend of the Brand) คือ เป็นมิตรกับตราสินค้าเป็นระดับที่ผู้บริโภค รู้สึกว่าตราสินค้าคือเพื่อน ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกผูกพัน โดยจะให้ความสำคัญของสัญลักษณ์ (Symbol) มีความชื่นชอบต่อตราสินค้าอย่างแท้จริง ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้า (Set of use Experiences) หรือการรับรู้ต่อคุณภาพในระดับสูง (A High Perceived Quality)

5) ระดับที่ห้า (Committed Buyer) คือ ผู้ซื้อที่มีความผูกพัน เป็นระดับสูงสุดของ ความภักดีต่อตราสินค้า โดยผู้บริโภคกลุ่มนี้คิดว่าตราสินค้ามีความผูกพันและตราสินค้าที่ตนใช้ สามารถสะท้อนถึงความเป็นตัวตนของเขาได้ จนผู้บริโภคเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ซื้อตราสินค้านั้น ๆ

ดิกซ์ และบาซู (Dick & Basu, 1994) ได้ทำการแบ่งประเภทของความภักดีของผู้บริโภคโดยไตร่ตรองได้จากทัศนคติต่อตราสินค้าและการแสดงออกทางการซื้อซ้ำ มีดังนี้

1) No Loyalty ไม่เกิดความภักดี คือ ไม่มีทั้งระดับของแรงคิดและการซื้อซ้ำ ผู้บริโภค ไม่ซื้อสินค้ายี่ห้อหนึ่งด้วย จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ลูกค้ำประเภทนี้ไม่มีความจงรักภักดี

2) Inertia Loyalty หรือ Pious Loyalty ความภักดีเทียม คือ ผู้บริโภคมีการซื้อซ้ำ สูงแต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ความภักดีประเภทที่มีความผูกพันอยู่บ้างแต่อยู่ในระดับที่ต่ำ โดย ลูกค้ำประเภทนี้มักจะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นเป็นสม่าเสมอด้วยปัจจัยที่ว่าสะดวกสบาย

3) Latent Loyalty ความภักดีที่แอบแฝง ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าแต่มีการซื้อซ้ำต่ำ ความภักดีประเภทนี้มีความผูกพันสูง แต่การอุดหนุนหรือการซื้อซ้ำต่ำ ซึ่งต้องปรับแก้ สถานการณ์ที่ไปปรับด้านทัศนคติ

4) Premium Loyalty หรือ True Loyalty ความภักดีประเภทที่มีความผูกพันสูง พร้อมทั้งมีการอุดหนุนหรือซื้อซ้ำบ่อย ซึ่งธุรกิจส่วนใหญ่จะชอบลูกค้ำประเภทนี้มาก เพราะนอกจาก ลูกค้ำจะมาใช้บริการบ่อยแล้วยังบอกต่อให้คนอื่น ๆ ได้มาใช้บริการด้วย

เพียร์ซ (Pearce, D. G. 1997) ผู้บริโภคถือเป็นสิ่งที่ทรงคุณค่าต่อองค์กร เพราะลูกค้ำที่มีความภักดี ต่อตราสินค้าหรือบริการนั้นแสดงให้เห็นว่าลูกค้ำผู้นั้นใช้สินค้าหรือบริการในปริมาณมากหรือบ่อยครั้ง ด้วยเหตุนี้ การวางแผนการตลาดควรมุ่งเน้นการสร้าง ความภักดีให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริโภค เก็บรักษาฐาน ลูกค้ำกลุ่มนี้ไว้ จะทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์ต่างตอบแทนในระยะยาว ถึงกระนั้นก็ตาม ใ้ว่า ความภักดีจะเกิดขึ้นง่ายนัก เพราะการที่ลูกค้ำจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการกับแบรนด์เดิม ๆ ยากยิ่งกว่า การซื้อซ้ำเสียอีก

ลาวด์ (Langley, C. J., & Holcomb, M. C. 1992) นักวิเคราะห์ตลาดให้ความสนใจกับแนวคิด ความภักดีเนื่องจากความภักดี เป็นสิ่งที่ดึงดูดลูกค้ำให้ซื้อสินค้าหรือมาใช้บริการ นอกจากนี้ตราสินค้าถือเป็นอัตลักษณ์ที่สร้างความแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่การ

ซื้อซ้ำและการบอกกล่าวต่อ ๆ กันในหมู่ ผู้บริโภค การบริหารตราสินค้าต้องมีความชัดเจน มีทิศทางที่สามารถนำไปสู่การจรรงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กรต่อไป

โอลิเวอร์ (Oliver, R. L. 1999) กล่าวถึง ความภักดี ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกดีของผู้บริโภค ก่อให้เกิดความผูกพันอย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดการซื้อซ้ำในสินค้าและบริการที่รู้สึกดี การซื้อซ้ำในสินค้า และบริการจะซื้อในแบรนด์เดิม ๆ การเปลี่ยนการปฏิบัติจะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับผลกระทบจาก สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกล่าวอีกแง่ คือ การวัดระดับความภักดีของลูกค้าในแต่ละองค์ประกอบนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดขอบเขตตามระดับมุมมองของลูกค้าที่รู้สึกต่อสินค้า และการบริการโดย การประเมินระดับทัศนคตินั้นจะประกอบด้วย 3 ลำดับชั้น

- 1) ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของแบรนด์ ซึ่งหมายถึง ความเชื่อ (Beliefs)
- 2) ความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งหมายถึง ทัศนคติ (Attitude)
- 3) ความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะซื้อทุกอย่างที่เกี่ยวกับสินค้า ซึ่งหมายถึง พฤติกรรม ดังนั้น

แนวความคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดี คือการเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติที่ยอมรับกัน อย่างกว้างขวางกับพฤติกรรม

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีนั้นมีอิทธิพลโดยตรงต่อการสร้างฐานของธุรกิจให้มั่นคง โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ต้องใช้องค์ประกอบหลายองค์ประกอบเพื่อสร้างความจงรักภักดีให้ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจที่อยากจะใช้ซ้ำ หรือต้องการที่จะไปบอกต่อบุคคลอื่นที่ต้องการใช้บริการในลักษณะเดียวกัน

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3-4 ดาว จังหวัดพังงา” ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในบริบทของความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของประเทศสมาชิกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกอาเซียนกลายเป็นตลาด และฐานเศรษฐกิจ ร่วมกัน เพื่อสร้างขีดความสามารถแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจให้ทัดเทียมกับประเทศ อื่น ๆ นอกกลุ่มประเทศสมาชิก โดยมีนโยบายหลักในการเปิดเสรีการค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ (สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง, 2555)

โดยเฉพาะการเคลื่อน ย้ายแรงงานฝีมือ อาเซียนได้ทำข้อกำหนดตกลงร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพใน 8 สาขา ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ

และ การท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานให้สามารถ ทำงาน ในประเทศกลุ่มอาเซียนได้อย่างเสรี (สุวรรณ ตูลยวสินพงศ์, 2554)

ประเทศไทย ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานหลักสาขาการท่องเที่ยวของประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียน ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการ พัฒนาบุคลากรด้านสาขาวิชาซีพการท่องเที่ยว และโรงแรมจึงมีความจำเป็นในการพัฒนา ทั้งทางด้านทักษะการทำงาน และความสามารถทางด้าน ภาษา อังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลาง ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในอาเซียน หากแรงงานไทยไม่มีการเตรียม ความพร้อมอาจก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงคือ ความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้าง และการเข้ามาแทนที่ ของแรงงาน ต่างชาติในกลุ่มประเทศ สมาชิกอาเซียนที่มีความพร้อมทั้งทักษะการทำงาน และ ความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ธีรภรณ์ พลอยเล็ก (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐนรี ฤทธิรัตน์ (2557) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษ และวิธีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยใน สาขาวิชาที่จะได้รับผลกระทบจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558

นงสมร พงษ์พานิช (2554) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาค้นคว้าปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการ สื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550-กันยายน 2551 การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจปัญหาการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในรูปแบบ การพูดนำเสนอและการพูดแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็น สถานที่ รับรอง และอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว จึงมี ความจำเป็นในการ พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อ คุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมคือพนักงานโรงแรมซึ่ง นอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการ ให้บริการ และมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ใน ตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้ว ทักษะภาษาอังกฤษยัง มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ แก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะ ช่วยเสริมสร้างความประทับใจ แก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางการให้บริการ อนุกรมวิธานใดก็ตามก็ตามความสามารถ

ด้านภาษา อังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงเป็นปัญหาต่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Chaiyapantoh, 2008)

สรุปการศึกษาด้านความพึงพอใจจากการรับบริการของนักท่องเที่ยว ความประทับใจและอยากกลับมาของนักท่องเที่ยว คือ “การบริการ” หากการบริการมี คุณภาพลูกค้าย่อมปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริการต่างๆ แก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ คือ พนักงานแผนกต้อนรับมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อ ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมแผนกต้อนรับเป็นประตูของโรงแรมที่จะตระหนักในการ ให้บริการที่ดี ภารกิจบริการที่ดีเปรียบเสมือนสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง แต่หากการให้บริการไม่ดีก็เป็น การยากมากที่จะแก้ไขให้ความรู้สึกของลูกค้า หรือผู้ให้บริการกลับมาที่มีความรู้สึกที่ดีได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการทุกแผนกของโรงแรม หรือพนักงานต้อนรับ ต้องมีความพร้อมดังทฤษฎี ความพร้อมของ เฮอร์เซย์และบลันชาร์ด ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านความสามารถ (Ability) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ ส่วนอีกด้าน คือ ความเต็มใจ (Willingness) ประกอบด้วย การให้คำมั่นสัญญา หรือความผูกพัน แรงจูงใจในการทำงาน และความมั่นคง (Hersey & Blanchard, 1969)



บทที่ 3

กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา” ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการศึกษา และกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 รูปแบบการวิจัย
- 3.4 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการพัฒนา ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในทักษะที่สำคัญ 2 ด้านคือ ทักษะการฟัง และทักษะการพูด สืบเนื่องมาจากการทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติเป็นหลัก และด้วยจังหวัดพังงาเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามติดระดับโลก ที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกรู้จักและต้องการมาเยี่ยมชมเพื่อหาประสบการณ์ ซึ่งการเตรียมความพร้อมในการให้บริการโดยใช้ภาษาอังกฤษนั้นย่อมเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยแนวทางหรือการวัดคุณภาพของศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับนั้น ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดค่าหรือระดับ โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพ

ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยให้ลูกค้ชาวต่างชาติที่เข้ามาพัก และใช้บริการภายในโรงแรมอย่างน้อย 2 คืน เป็นผู้ประเมินศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้วยตนเอง เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของศักยภาพด้านการสื่อสารการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยมีกรอบแนวคิดการดำเนินการศึกษา ดังนี้

กรอบการศึกษาริบทการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น ต้องอาศัยกระบวนการทางการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารตามทฤษฎีระบบเพื่ออธิบายปรากฏการณ์จากสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่และเสริมสร้างเพื่อให้เกิดสภาพที่สมบูรณ์ตามแนวทางการพัฒนา (วีร์ ระวัง, 2558) ซึ่งประกอบด้วย

1) กระบวนการเรียนรู้ หมายถึง การบูรณาการปัจจัยนำเข้าเพื่อการเรียนรู้เข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การเรียนรู้ความถูกต้องของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งผลการวิจัยพบว่าควรเรียนรู้ผ่าน กระบวนการทางการศึกษา

(2) การพัฒนาความชำนาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งผลการวิจัยพบว่าควรเรียนรู้ผ่านกิจกรรมในสถานการณ์จริง หรือที่เรียกว่า กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

(3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งผลการวิจัยพบว่า ควรเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการพัฒนาจิตและความรู้เชิงระบบ เป็นต้น

2) ผลผลิตของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายในที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียน ในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้อง ทั้งในเชิงความหมายและเชิงโครงสร้าง อย่างไรก็ตามผลผลิตของ การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

(1) แรงบันดาลใจ

(2) ความรู้เชิงระบบซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูล ประโยคภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและคุณสมบัติสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยเสียงสำหรับทักษะการพูดกับทักษะการฟังและสัญลักษณ์สำหรับทักษะการเขียนกับทักษะการอ่าน ระบบความหมาย ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วยการสื่อความหมายผ่านคำ วลี ประโยค ตอนความ เรียงความ เสียง และสัญลักษณ์

(3) ความสามารถในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3) ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียน ในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ ถูกต้องและชำนาญ ประกอบด้วยทักษะ 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการพูดและ ทักษะการเขียน

(2) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการฟังและทักษะการอ่าน

4) ผลกระทบของการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้เรียนในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

(1) การพัฒนาจิตเชิงระบบ

(2) การจัดการความรู้เชิงระบบ

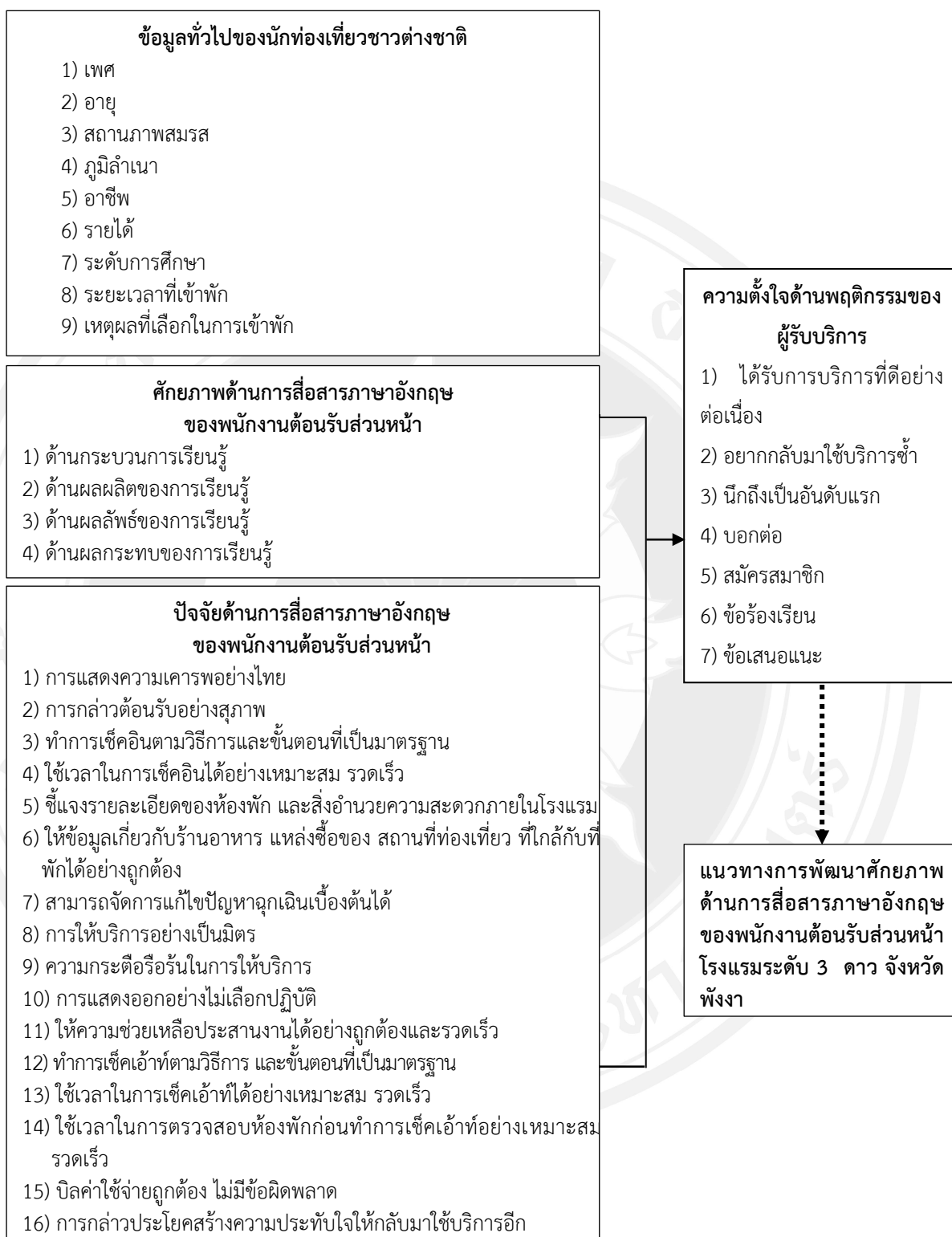
(3) การสื่อสารเชิงระบบ

อย่างไรก็ตาม ภายใต้กรอบการศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น เป็นกรอบการวิจัยที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับ ที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และสามารถเป็นตัวชี้วัดศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมได้อีกด้วย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องรายละเอียดที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาศักยภาพจึงควรที่จะจัดสร้างแนวทางการพัฒนาที่มีคุณภาพและยั่งยืน โดยสามารถยึดถือเป็นหลักในการพัฒนาคุณภาพต่อไปในอนาคตได้ โดยจะนำผลการศึกษาประเด็นต่าง ๆ มาจัดสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และพัฒนา และข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อพัฒนา และปรับปรุง โดยสร้างเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับบริบทต่างยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ดัง ภาพที่ 3.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรอิสระกรอบที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิภาค รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้าพัก และเหตุผลที่เลือกในการเข้าพัก

ตัวแปรอิสระกรอบที่ 2 คือ ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 1) ด้านกระบวนการเรียนรู้ 1.1 ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ 1.2 การออกเสียงภาษาอังกฤษ 1.3 ความคล่องแคล่วในการสนทนาภาษาอังกฤษ 2) ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ 2.1 มีทัศนคติที่ดี 2.2 มีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน 3) ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ 3.1 ฟังแล้วเกิดความเข้าใจ 3.2 พูดแล้วเกิดความเข้าใจ 4) ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ 4.1 มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา

ตัวแปรอิสระกรอบที่ 3 คือ ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 3.1 การแสดงความเคารพอย่างไทย 3.2 การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ 3.3 ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 3.4 ใช้เวลาในการเช็คอินอย่างเหมาะสม รวดเร็ว 3.5 ชี้แจงรายละเอียดของห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม 3.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง 3.7 สามารถจัดการแก้ไขปัญหากรณีฉุกเฉินเบื้องต้นได้ 3.8 การให้บริการอย่างเป็นมิตร 3.9 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3.10 การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ 3.11 ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว 3.12 ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการ และขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 3.13 ใช้เวลาในการเช็คเอาท์อย่างเหมาะสม รวดเร็ว 3.14 ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์อย่างเหมาะสม รวดเร็ว 3.15 บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด 3.16 การกล่าวประโยคเพื่อสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตามกรอบที่ 1 คือ ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ด้วยกันทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ 1) ได้รับการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง 2) อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ 3) นึกถึงเป็นอันดับแรก 4) บอกต่อ 5) สมัครสมาชิก 6) ขอร้องเรียน 7) ข้อเสนอแนะ

ตัวแปรตามกรอบที่ 2 คือ แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

3.2.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าชาวต่างชาติ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่ไม่ใช่ชนชาติไทย และเชื้อชาติไทยที่ได้เข้ามาพักหรือใช้บริการภายในโรงแรมระดับ 3-4 ดาว จังหวัดพังงา ประกอบด้วย

- 1) เพศ หมายถึง ลักษณะทางชีวภาพที่ใช้แบ่งแยกกลุ่มมนุษย์ คือ เพศหญิงและเพศชาย
- 2) อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยนับตั้งแต่วันที่เกิดจนถึงวันที่ทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งต้องนับเป็นอายุเต็ม ไม่มีเศษ ทั้งนี้ได้กำหนดช่วงอายุเริ่มต้นที่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้ที่มีวิจารณญาณและเหตุผลในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ ซึ่งได้กำหนดเป็นช่วงระดับอายุ เพราะต้องการครอบคลุมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้กว้างขึ้น
- 3) สถานภาพสมรส หมายถึง สถานทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างหญิงชายที่เป็นที่รับรู้ของคนในสังคม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง
- 4) ภูมิภาค หมายถึง ถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จากมาชั่วคราว โดยแบ่งออกเป็นทวีป คือ เอเชีย แอฟริกา อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ ออสเตรเลีย และยุโรป ซึ่งจะมีช่องว่างให้ระบุประเทศ
- 5) อาชีพ หมายถึง งานที่ทำเพื่อการเลี้ยงชีพ ที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้ ที่ได้ผลตอบแทนเป็นเงิน
- 6) รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้เป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ สูงกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท/50,001-60,000 บาท/60,001-70,000 บาท/70,001-80,000 บาท/80,001 บาทขึ้นไป
- 7) ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ โดยแบ่งออกได้ 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
- 8) ระยะเวลาที่เข้ามาพัก หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มต้นเข้ามาพักอาศัยจนกระทั่งออกจากที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยจะนับเป็นจำนวนวัน
- 9) เหตุผลที่เลือกในการเข้าพัก หมายถึง ข้อเท็จจริง ความต้องการ หรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยของบุคคลนั้น ๆ

3.3 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยแสดงรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นกระบวนการดำเนินงานทางการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิด คือ มีการจำกัดข้อความ จำกัดคำตอบ ให้อยู่ในกรอบของงานวิจัย ซึ่งเก็บผลสำรวจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเข้าพักและใช้บริการภายในโรงแรม โดยแบ่งทั้งหมดออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้ดังกล่าวมาบูรณาการร่วมกันกับข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ต่อไป

3.4 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนมาก และข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาพักและใช้บริการภายในโรงแรม 3 ดาวจังหวัดพังงา เป็นผู้ทำการประเมินตามเครื่องมือสำรวจศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยนักท่องเที่ยวที่มาพักและใช้บริการในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่สามารถทำการตอบแบบสอบถามได้นั้นต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้ที่มีวิจาร์ณญาณและคุณสมบัติเพียงพอในการตัดสินใจโดยไม่จำเป็นต้องเคยมาใช้บริการหรือเคยเข้าพักมาก่อน เนื่องจากต้องการวัดระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องต่อการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนา ศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ อย่างเป็นปัจจุบันและเป็นจริงมากที่สุด

โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จากสูตร Cochran (1953) ดังต่อไปนี้

$$N = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{E^2}$$

โดย

- N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 P แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด
 (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $P = 0.5$)
 E แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
 ($E = 0.05$) จากการสุ่มตัวอย่าง
 Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% (มีค่าเท่ากับ 1.96)

ซึ่งที่นิยมใช้กันมี 2 ระดับ ได้แก่

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่า Z จะมีค่าเท่ากับ 1.96

ณ ระดับความเชื่อมั่น 99% ค่า Z จะมีค่าเท่ากับ 2.58

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50% หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด กำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2} \\ &= \frac{(0.5)(0.5)(3.8416)}{0.0025} \\ &= \frac{0.9604}{0.0025} \\ &= 384.14 \text{ หรือ } 384 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.5 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่น้อยกว่า 2 คืน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยกลุ่มผู้ที่ตอบแบบสอบถามต้องตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ชัดเจน และเป็นจริง โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาพักหรือใช้บริการภายในโรงแรมจังหวัดพังงา 2 คืนขึ้นไป
- 2) เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 3) เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเท่านั้น

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักและใช้บริการภายในโรงแรม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากพนักงานต้อนรับ และระดับภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้าพัก และเหตุผลที่เลือกในการเข้าพัก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการเรียนรู้
- 2) ด้านผลผลิตของการเรียนรู้
- 3) ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้
- 4) ด้านผลกระทบของการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความเคารพอย่างไทย
- 2) การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ
- 3) ทำการเช็คคินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน
- 4) ใช้เวลาในการเช็คคินได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว
- 5) ชี้แจงรายละเอียดของห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม
- 6) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง
- 7) สามารถจัดการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้

- 8) การให้บริการอย่างเป็นมิตร
- 9) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 10) การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ
- 11) ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
- 12) ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการ และขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน
- 13) ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว
- 14) ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์อย่างเหมาะสม รวดเร็ว
- 15) บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
- 16) การกล่าวประโยศสร้างประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ได้รับการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- 2) อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ
- 3) นึกถึงเป็นอันดับแรก
- 4) บอกต่อ
- 5) สัมผัสสมาชิก
- 6) ช้อร้อเรียน
- 7) ข้อเสนอแนะ

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วนนั้นเป็นแบบประเมินค่าตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งได้แบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในการแปลความหมายของคะแนนโดยใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้น ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 7)

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.51	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัย ไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา หลังจากนั้นได้นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ตามเนื้อหาของการทำการทดสอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ในความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีเกณฑ์ ดังนี้

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกำหนดให้เลือกตอบจำนวน 3 ช่อง คือ

สอดคล้อง (+1)	หมายถึงเห็นว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการถาม
ไม่แน่ใจ (0)	หมายถึงไม่สามารถสรุปได้ว่าข้อคำถามสอดคล้องหรือไม่กับประเด็นที่ต้องการถาม
ไม่สอดคล้อง (-1)	หมายถึงเห็นว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นคำถามที่ต้องการถาม

การคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrence: IOC) ข้อคำถามที่ใช้ได้นั้น ต้องมีค่า IOC เท่ากับ 0.50 ขึ้นไป (สุวิมล ติरणันท์, 2548 น. 140)

สูตรการคำนวณ

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

$\frac{\Sigma R}{N}$

แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N

แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้หาความเชื่อมั่นโดยได้นำแบบสอบถามที่ถูกแก้ไขและปรับปรุงแล้วนั้นไปทดลองโดยการใช้เครื่องมือ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 ราย โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) และหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 125-126)

ผลการทดสอบคือ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักและใช้บริการภายในโรงแรม เท่ากับ 0.70 ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดนี้ใช้เกณฑ์มาตรฐานคือ 0.70 แสดงว่า อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป (สุวิมล ตีรกันันท์, 2548, น. 153-158)

3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ภายในจังหวัดพังงา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.9.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดังนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาพักและใช้บริการภายในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.9.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาดังกล่าวได้มาจากการค้นคว้าในเอกสารหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พจนานุกรม และเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการรวบรวมข้อมูลและตรวจแบบสอบถามในเรื่องของความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้มา นำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

3.9.1 นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.9.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีต่อการได้รับการบริการภายในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา นั้น จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองค่าด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตัวแปรต้น (อิสระ) คือ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับ และระดับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ โดยใช้สถิติ F-test



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา” มีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

- 1) เพื่อประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา
- 3) เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา

กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ตามลำดับต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 4.2 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- 4.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- 4.4 ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ
- 4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	180	45.00
หญิง	220	55.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
18-22 ปี	21	5.25
23-38 ปี	174	43.50
39-53 ปี	112	28.00
54-72 ปี	75	18.75
73 ปี ขึ้นไป	18	4.50
รวม	400	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	159	39.75
สมรส	178	44.50
หย่าร้าง	42	10.50
หม้าย	21	5.25
รวม	400	100.00
4. ภูมิภาค		
ASEAN	132	33.00
Europe	99	24.75
America	69	17.25
Oceania	69	17.25
Middle East	24	6.00
Africa	7	1.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
พนักงานบริษัท	147	36.75
ข้าราชการ	57	14.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	8.25
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ		97
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.00
อาชีพอิสระ	54	13.50
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
50,000–60,000 บาท	21	5.25
60,001–70,000 บาท	177	44.25
70,001–80,000 บาท	132	33.00
80,001 บาท ขึ้นไป	70	17.50
รวม	400	100.00
7. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	9.75
ปริญญาตรี	210	52.50
สูงกว่าปริญญาตรี	151	37.75
รวม	400	100.00
8. ระยะเวลาที่เข้าพัก		
2–4 วัน	246	61.50
5–7 วัน	109	27.25
7 วัน ขึ้นไป	45	11.25
รวม	400	100.00
9. เหตุผลที่เลือกเข้าพัก		
ท่องเที่ยวส่วนตัว	228	57.00
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	63	15.75
ธุระส่วนตัว	69	17.25
ทำงาน	40	10.00

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้าพัก เหตุผลที่เลือกในการเข้าพักสามารถสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 23–38 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ อายุ 39–53 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ อายุ 54–72 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาคือ อายุ 18–22 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.25 และอายุ 73 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.50

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.50 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.25

ภูมิลำเนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาคืออเมริกา และโอเชียเนียคิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมาคือ ตะวันออกกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.00 และสุดท้ายคือแอฟริกา คิดเป็นร้อยละ 1.75

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาคือข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.25 รองลงมาคืออาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 13.50 รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.25 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.00

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 60,001–70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือ 70,001–80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ 80,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ 50,000–60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.25

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.75 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.75

ระยะเวลาที่เข้าพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาเข้าพักอยู่ที่ 2–4 วัน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ 5–7 วัน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และเข้าพักมากกว่า 7 วัน คิดเป็นร้อยละ 11.25

เหตุผลที่เลือกในการเข้าพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมาคือ เยี่ยมญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 10.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (ด้านกระบวนการเรียนรู้)	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	2.08	0.65	น้อย
2. การออกเสียงภาษาอังกฤษ	2.52	0.75	น้อย
3. ความคล่องแคล่วในการสนทนา	3.10	0.72	ปานกลาง
โดยรวม	2.56	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในด้านกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องของความคล่องแคล่วในการสนทนามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 รองลงมาคือ เรื่องการออกเสียงภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และเรื่องไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (ด้านผลผลิตของการเรียนรู้)	\bar{x}	S.D.	ระดับศักยภาพ
1. มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ	3.63	0.79	มาก
2. มีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	3.19	0.78	ปานกลาง
โดยรวม	3.41	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในด้านผลผลิตของการเรียนรู้ในเรื่องของการมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้า (ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ศักยภาพ
1. ฟังแล้วเกิดความเข้าใจ	2.76	0.65	ปานกลาง
2. พูดแล้วเกิดความเข้าใจ	2.18	0.64	น้อย
โดยรวม	2.47	0.71	น้อย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการฟังแล้วเกิดความเข้าใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 รองลงมาคือ พูดแล้วเกิดความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้า (ด้านผลกระทบของการเรียนรู้)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ศักยภาพ
1. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา	3.50	0.61	ปานกลาง
โดยรวม	3.50	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในเรื่องมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. การแสดงความเคารพอย่างไทย	4.13	0.61	มากที่สุด
2. การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ	4.37	0.48	มากที่สุด
3. ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	3.09	0.63	ปานกลาง
4. ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม	3.07	0.62	ปานกลาง
5. ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในโรงแรม	1.94	0.63	น้อย
6. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง	2.28	0.61	น้อย
7. สามารถจัดการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้	2.72	0.65	ปานกลาง
8. การให้บริการอย่างเป็นมิตร	3.98	0.57	มาก
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.84	0.91	ปานกลาง
10. การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	3.91	0.61	มาก
11. ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	3.33	0.66	ปานกลาง
12. ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	3.00	0.64	ปานกลาง
13. ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	3.82	0.65	มาก
14. ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	3.75	0.60	มาก
15. บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.17	0.64	ปานกลาง
16. การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมา ใช้บริการอีก	1.97	0.65	น้อย
โดยรวม	3.21	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถต่อ ปัจจัยด้านผลกระทบของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงายู่ในระดับที่น้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในเรื่องของการกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพมากที่สุด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือการแสดงความเคารพอย่างไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 การ ให้บริการอย่างเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ใช้เวลาในการ ตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ให้ความ ช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มี ข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ทำการเช็คคืนตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 ใช้เวลาในการเช็คคืนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ทำการเช็คเอาท์ตาม วิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 สามารถจัดการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ให้ข้อมูล เกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 และชี้แจง รายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อการประเมินด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ

ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. ได้รับบริการที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง	3.51	0.73	มาก
2. อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ	2.44	0.82	น้อย
3. นึกถึงเป็นอันดับแรก	2.20	0.65	น้อย
4. บอกต่อ	1.93	0.78	น้อย
5. สัมผัสสมาชิก	1.52	0.67	น้อย
6. ขอร้องเรียน	1.00	0.00	น้อยที่สุด
7. ข้อเสนอแนะ	1.00	0.00	น้อยที่สุด
โดยรวม	1.94	1.03	น้อย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับบริการที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคืออยากกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 นึกถึงเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 บอกต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 สัมผัสสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 และขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ตามลำดับ

4.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ลักษณะ	เพศ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	ชาย	2.58	0.83	1.01	0.45
	หญิง	2.55	0.82		
รวม		2.56	0.82		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้าน

กระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ

ลักษณะ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	18-22 ปี	2.60	0.79	1.01	0.44
	23-38 ปี	2.57	0.83		
	39-53 ปี	2.55	0.81		
	54-72 ปี	2.59	0.84		
	73 ปี ขึ้นไป	2.42	0.80		
รวม		2.54	0.81		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะ	สถานภาพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	โสด	2.50	0.80	0.90	0.12
	สมรส	2.57	0.83		
	หย่าร้าง	2.62	0.85		
	หม้าย	2.44	0.85		
	รวม	2.53	0.83		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.12 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิลำเนา

ลักษณะ	ภูมิลำเนา	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	อาเซียน	2.55	0.82	0.86	0.11
	ยุโรป	2.55	0.82		
	อเมริกาเหนือ	2.64	0.84		
	อเมริกาใต้	2.48	0.78		
	โอเชียเนีย	2.68	0.78		
	ตะวันออกกลาง	2.62	1.01		
	แอฟริกา	2.38	0.80		
รวม		2.55	0.83		

หมายเหตุ; *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.11 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะ	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	พนักงานบริษัท	2.55	0.80	0.95	0.29
	ข้าราชการ	2.59	0.87		
	พนักงาน	2.57	0.79		
	รัฐวิสาหกิจ				
	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	2.57	0.83		
	นักเรียน/ นักศึกษา	2.33	0.63		
	อาชีพอิสระ	2.60	0.88		
	รวม		2.53		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.29 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 6 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	50,000–60,000 บาท	2.60	0.79	1.04	0.32
	60,001–70,000 บาท	2.56	0.83		
	70,001–80,000 บาท	2.55	0.81		
	80,001 บาท ขึ้นไป	2.57	0.86		
รวม		2.57	0.82		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.32 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.54	0.78	0.85	0.14
	ปริญญาตรี	2.55	0.82		
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.58	0.84		
รวม		2.55	0.81		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.14 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 8 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพัก

ลักษณะ	ระยะเวลาที่เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	2-4 วัน	2.55	0.81	0.82	0.05*
	5-7 วัน	2.57	0.82		
	7 วันขึ้นไป	2.58	0.90		
รวม		2.56	0.84		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 ผลที่ได้คือ มีหลักฐานเพียงพอที่

สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_1) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกัน ส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระยะเวลาที่เข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 9 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก

ลักษณะ	เหตุผลที่เลือก	\bar{x}	S.D.	F	P
	เข้าพัก				
ด้านกระบวนการเรียนรู้โดยรวม	ท่องเที่ยวส่วนตัว	2.56	0.82	0.99	0.45
	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	2.57	0.85		
	ทำธุระส่วนตัว	2.53	0.77		
	ทำงาน	2.60	0.92		
รวม		2.56	0.84		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เหตุผลที่เลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 10 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ลักษณะ	เพศ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	ชาย	3.45	0.80	0.92	0.22
	หญิง	3.37	0.83		
รวม		3.41	0.81		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.22 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 11 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ

ลักษณะ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	18–22 ปี	3.59	0.73	0.99	0.47
	23–38 ปี	3.38	0.83		
	39–53 ปี	3.43	0.80		
	54–72 ปี	3.46	0.79		
	73 ปี ขึ้นไป	3.08	0.93		
รวม		3.38	0.81		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถ

สมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 12 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะ	สถานภาพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	โสด	3.44	0.78	0.87	0.09
	สมรส	3.41	0.83		
	หย่าร้าง	3.41	0.80		
	หม้าย	3.09	0.90		
รวม		3.33	0.82		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.09 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 13 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิภาค

ลักษณะ	ภูมิภาค	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	อาเซียน	3.45	0.80	0.89	0.13
	ยุโรป	3.40	0.82		
	อเมริกาเหนือ	3.43	0.79		
	อเมริกาใต้	3.38	0.81		
	โอเชียเนีย	3.52	0.87		
	ตะวันออกกลาง	3.02	0.90		
	แอฟริกา	3.42	0.75		
	รวม		3.37		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 14 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะ	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	พนักงานบริษัท	3.44	0.79	0.95	0.33
	ข้าราชการ	3.35	0.86		
	พนักงาน	3.54	0.76		
	รัฐวิสาหกิจ				
	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	3.41	0.82		
	นักเรียน/ นักศึกษา	3.25	0.67		
	อาชีพอิสระ	3.31	0.88		
	รวม		3.38		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.33 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 15 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	50,000– 60,000 บาท	3.56	0.75	1.01	0.45
	60,001– 70,000 บาท	3.38	0.82		
	70,001– 80,000 บาท	3.45	0.80		
	80,001 บาท ขึ้นไป	3.33	0.83		
	รวม	3.43	0.80		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 16 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.53	0.74	0.81	0.13
	ปริญญาตรี	3.41	0.81		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.37	0.84		
รวม		3.43	0.79		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษา

ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 17 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพัก

ลักษณะ	ระยะเวลาที่เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	2-4 วัน	3.43	0.80	0.78	0.05*
	5-7 วัน	3.39	0.81		
	7 วันขึ้นไป	3.32	0.90		
รวม		3.38	0.83		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 ผลที่ได้คือ มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_1) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระยะเวลาที่เข้าพักการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 18 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก

ลักษณะ	เหตุผลที่เลือกเข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลผลิตของการเรียนรู้โดยรวม	ท่องเที่ยวส่วนตัว	3.43	0.81	0.99	0.46
	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	3.34	0.82		
	ทำธุระส่วนตัว	3.47	0.74		
	ทำงาน	3.27	0.94		
รวม		3.37	0.82		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.46 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เหตุผลที่เลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 19 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ลักษณะ	เพศ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	ชาย	2.44	0.71	1.02	0.41
	หญิง	2.48	0.70		
รวม		2.46	0.70		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.41 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว

จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 20 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ

ลักษณะ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	18–22 ปี	2.28	0.70	1.03	0.41
	23–38 ปี	2.48	0.69		
	39–53 ปี	2.45	0.72		
	54–72 ปี	2.46	0.70		
	73 ปี ขึ้นไป	2.61	0.68		
รวม		2.45	0.69		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.41 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 21 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะ	สถานภาพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	โสด	2.44	0.72	1.08	0.20
	สมรส	2.49	0.68		
	หย่าร้าง	2.38	0.74		
	หม้าย	2.64	0.65		
รวม		2.48	0.69		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 22 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิภาค

ลักษณะ	ภูมิภาค	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	อาเซียน	2.42	0.71	0.99	0.47
	ยุโรป	2.47	0.71		
	อเมริกาเหนือ	2.49	0.69		
	อเมริกาใต้	2.47	0.70		
	โอเชียเนีย	2.43	0.74		
	ตะวันออกกลาง	2.50	0.56		
	แอฟริกา	0.70	0.89		
รวม		2.21	0.71		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิภาคต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิภาคต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ภูมิภาคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 23 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะ	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	พนักงานบริษัท	2.44	0.69	1.03	0.39
	ข้าราชการ	2.51	0.74		
	พนักงาน	2.50	0.68		
	รัฐวิสาหกิจ				
	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	2.46	0.71		
	นักเรียน/ นักศึกษา	2.12	0.44		
	อาชีพอิสระ	2.54	0.74		
	รวม		2.42		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 24 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	50,000–60,000 บาท	2.28	0.70	1.00	0.47
	60,001–70,000 บาท	2.49	0.70		
	70,001–80,000 บาท	2.45	0.70		
	80,001 บาท	2.48	0.70		
	ขึ้นไป				
	รวม		2.42		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 25 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.46	0.67	1.08	0.29
	ปริญญาตรี	2.44	0.72		
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.49	0.69		
รวม		2.46	0.69		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.29 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

หน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 26 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพัก

ลักษณะ	ระยะเวลาที่เข้าพัก	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	2-4 วัน	2.45	0.69	1.04	0.39
	5-7 วัน	2.48	0.73		
	7 วันขึ้นไป	2.53	0.69		
รวม		2.48	0.70		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระยะเวลาที่เข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 27 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก

ลักษณะ	เหตุผลที่เลือก เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้โดยรวม	ท่องเที่ยวส่วนตัว	2.46	0.71	0.95	0.31
	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	2.45	0.67		
	ทำธุระส่วนตัว	2.44	0.76		
	ทำงาน	2.56	0.63		
รวม		2.47	0.69		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เหตุผลที่เลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 28 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ลักษณะ	เพศ	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	ชาย	3.46	0.61	1.06	0.31
	หญิง	3.52	0.59		
รวม		3.49	0.60		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 29 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ

ลักษณะ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	18-22 ปี	3.71	0.56	0.66	0.06
	23-38 ปี	3.47	0.61		
	39-53 ปี	3.51	0.60		
	54-72 ปี	3.41	0.63		
	73 ปี ขึ้นไป	3.77	0.42		
รวม		3.57	0.56		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 30 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะ	สถานภาพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	โสด	3.49	0.61	1.02	0.41
	สมรส	3.50	0.61		
	หย่าร้าง	3.35	0.61		
	หม้าย	3.80	0.40		
รวม		3.53	0.55		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.41 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่

สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 31 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิภาค

ลักษณะ	ภูมิภาค	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	อาเซียน	3.53	0.61	1.04	0.38
	ยุโรป	3.50	0.61		
	อเมริกาเหนือ	3.37	0.61		
	อเมริกาใต้	3.59	0.60		
	โอเชียเนีย	3.08	0.50		
	ตะวันออกกลาง	3.94	0.23		
	แอฟริกา	3.57	0.53		
รวม		3.51	0.52		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 32 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะ	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	พนักงานบริษัท	3.49	0.62	0.97	0.46
	ข้าราชการ	3.52	0.57		
	พนักงาน	3.45	0.66		
	รัฐวิสาหกิจ				
	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	3.51	0.59		
	นักเรียน/ นักศึกษา	3.33	0.77		
	อาชีพอิสระ	3.51	0.57		
	รวม		3.46		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.46 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 33 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	50,000–60,000 บาท	3.71	0.56	1.03	0.44
	60,001–70,000 บาท	3.47	0.61		
	70,001–80,000 บาท	3.50	0.61		
	80,001 บาท	3.50	0.60		
	ขึ้นไป				
	รวม		3.54		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 34 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.48	0.64	0.87	0.27
	ปริญญาตรี	3.50	0.61		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.49	0.59		
รวม		3.49	0.61		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.27 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐาน

เพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 35 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพัก

ลักษณะ	ระยะเวลาที่เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	2-4 วัน	3.49	0.61	0.92	0.39
	5-7 วัน	3.52	0.60		
	7 วันขึ้นไป	3.46	0.58		
รวม		3.49	0.59		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระยะเวลาที่เข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 36 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก

ลักษณะ	เหตุผลที่เลือก เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ศักยภาพด้านผลกระทบโดยรวม	ท่องเที่ยวส่วนตัว	3.50	0.60	1.03	0.43
	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	3.46	0.64		
	ทำธุระส่วนตัว	3.49	0.60		
	ทำงาน	3.52	0.59		
รวม		3.49	0.60		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.43 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เหตุผลที่เลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 37 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ลักษณะ	เพศ	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	ชาย	3.22	0.97	1.00	0.41
	หญิง	3.19	0.96		
รวม		3.20	0.96		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.41 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 38 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ

ลักษณะ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	18–22 ปี	3.26	0.94	0.98	0.43
	23–38 ปี	3.20	0.98		
	39–53 ปี	3.21	0.95		
	54–72 ปี	3.22	0.97		
	73 ปี ขึ้นไป	3.13	0.98		
รวม		3.20	0.96		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.43 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 39 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะ	สถานภาพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	โสด	3.23	0.96	0.99	0.42
	สมรส	3.20	0.97		
	หย่าร้าง	3.20	0.96		
	หม้าย	3.11	0.99		
รวม		3.18	0.97		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.42 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 40 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐาน

หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิลำเนา

ลักษณะ	ภูมิลำเนา	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	อาเซียน	3.21	0.96	1.00	0.48
	ยุโรป	3.20	0.97		
	อเมริกาเหนือ	3.23	0.98		
	อเมริกาใต้	3.23	0.96		
	โอเชียเนีย	3.15	0.91		
	ตะวันออกกลาง	3.09	1.06		
	แอฟริกา	3.20	0.85		
รวม		3.18	0.95		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.48 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 41 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะ	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	พนักงานบริษัท	3.23	0.97	1.03	0.23
	ข้าราชการ	3.15	0.94		
	พนักงาน	3.26	0.96		
	รัฐวิสาหกิจ				
	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	3.20	0.96		
	นักเรียน/ นักศึกษา	3.29	1.03		
	อาชีพอิสระ	3.15	0.96		
	รวม		3.21		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.23 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 42 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	50,000–60,000 บาท	3.26	0.94	1.00	0.44
	60,001–70,000 บาท	3.20	0.97		
	70,001–80,000 บาท	3.22	0.95		
	80,001 บาทขึ้นไป	3.17	0.97		
	รวม	3.21	0.95		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 43 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.28	0.96	1.00	0.49
	ปริญญาตรี	3.21	0.97		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.18	0.96		
รวม		3.22	0.96		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.49 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 44 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพัก

ลักษณะ	ระยะเวลาที่เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	2-4 วัน	3.22	0.97	0.97	0.32
	5-7 วัน	3.20	0.95		
	7 วันขึ้นไป	3.14	0.98		
รวม		3.18	0.96		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.32 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดย

สรุปคือ ระยะเวลาที่เข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 45 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก

ลักษณะ	เหตุผลที่เลือก เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P		
ปัจจัยของการสื่อสารโดยรวม	ท่องเที่ยว	3.22	0.96	1.02	0.24		
	ส่วนตัว	3.17	0.99				
	เยี่ยมญาติ/ เพื่อน						
	ทำธุระส่วนตัว					3.24	0.93
	ทำงาน					3.12	1.00
รวม		3.18	0.97				

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.24 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เหตุผลที่เลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 46 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของ
ผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3
ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ลักษณะ	เพศ	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	ชาย	1.94	1.02	0.98	0.42
	หญิง	1.94	1.03		
รวม		1.94	1.02		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.42 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 47 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามช่วงอายุ

ลักษณะ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	18–22 ปี	1.92	1.03	1.05	0.25
	23–38 ปี	1.95	1.03		
	39–53 ปี	1.92	1.02		
	54–72 ปี	1.94	1.02		
	73 ปี ขึ้นไป	1.96	1.08		
รวม		1.93	1.03		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 48 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะ	สถานภาพ	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	โสด	1.93	1.02	0.99	0.44
	สมรส	1.94	1.03		
	หย่าร้าง	1.95	1.00		
	หม้าย	1.95	1.05		
รวม		1.94	1.02		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 49 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามภูมิภาค

ลักษณะ	ภูมิภาค	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	อาเซียน	1.92	1.02	1.01	0.40
	ยุโรป	1.94	1.02		
	อเมริกาเหนือ	1.96	1.02		
	อเมริกาใต้	1.92	1.04		
	โอเชียเนีย	1.99	1.01		
	ตะวันออกกลาง	2.01	1.05		
	แอฟริกา	1.79	0.95		
	รวม		1.93		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 50 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะ	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	พนักงานบริษัท	1.93	1.03	1.00	0.48
	ข้าราชการ	1.96	1.01		
	พนักงาน	1.91	1.06		
	รัฐวิสาหกิจ	1.94	1.03		
	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	1.87	0.92		
	อาชีพอิสระ	1.97	1.03		
	รวม		1.93		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.48 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 51 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อ		S.D.	F	P
	เดือน	\bar{x}			
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	50,000– 60,000 บาท	1.92	1.03	0.99	0.50
	60,001– 70,000 บาท	1.94	1.02		
	70,001– 80,000 บาท	1.92	1.02		
	80,001 บาท ขึ้นไป	1.95	1.02		
	รวม	1.93	1.22		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.50 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 52 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.91	1.03	1.01	0.40
	ปริญญาตรี	1.94	1.03		
	สูงกว่าปริญญาตรี	1.94	1.02		
รวม		1.93	1.02		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 53 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของ
ผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3
ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพัก

ลักษณะ	ระยะเวลาที่ เข้าพัก	\bar{X}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	2-4 วัน	1.93	1.02	0.99	0.47
	5-7 วัน	1.93	1.02		
	7 วันขึ้นไป	1.97	1.02		
รวม		1.94	1.02		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาที่เข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ ระยะเวลาที่เข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 54 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (P) มีค่ามากกว่า 0.05 และการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็น (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก

ลักษณะ	เหตุผลที่เลือก เข้าพัก	\bar{x}	S.D.	F	P
พฤติกรรมของผู้รับบริการโดยรวม	ท่องเที่ยวส่วนตัว	1.93	1.02	1.01	0.43
	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	1.96	1.02		
	ทำธุระส่วนตัว	1.90	1.02		
	ทำงาน	1.98	1.03		
รวม		1.94	1.02		

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีค่า P เท่ากับ 0.43 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ผลที่ได้คือ ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสมมติฐานหลักได้ (H_0) กล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักต่างกันส่งผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปคือ เหตุผลที่เลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเข้ามาพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา โดยต้องเข้าพักเป็นระยะเวลา 2 วันขึ้นไปเท่านั้น จำนวน 400 ตัวอย่าง

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเข้ามาพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา สำหรับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาสำรวจสรุปประเด็นสำคัญเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการศึกษา และข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา โดยแยกรายละเอียด ออกเป็น 3 ตอนดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 การอภิปรายผล

5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2.1 ผลสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาผู้เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 23-38 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 39-53 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 ช่วงอายุ 54-72 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 ช่วงอายุ 18-22 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.25 และช่วงอายุ 73 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 39.75 สถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.50 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาเป็นทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 24.75 ทวีปอเมริกา และทวีปโอเชียเนีย คิดเป็นร้อยละ 17.25 ทวีปเมดิเตอร์เรเนียน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และทวีปแอฟริกา คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ อาชีพนักธุรกิจ และเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.25 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.25 อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 13.50 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอาชีพนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 60,001-70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือมีรายได้ 70,001-80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีรายได้ 80,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีรายได้ 50,000-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.25 บาทตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.75 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้าพัก 2-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาคือใช้เวลาในการเข้าพัก 5-7 วัน

คิดเป็นร้อยละ 27.25 และที่ใช้เวลาในการเข้าพักมากกว่า 7 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ ส่วนเรื่องเหตุผลที่เลือกเข้าพักส่วนใหญ่เกี่ยวกับการมาท่องเที่ยวส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นการทำธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.25 เป็นการเยี่ยมญาติหรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

5.2.2 การประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

จากการศึกษาการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

5.2.2.1 ด้านกระบวนการเรียนรู้ พบว่า ด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ด้านการออกเสียงภาษาอังกฤษ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ด้านความคล่องแคล่วในการสนทนา มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

5.2.2.2 ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ พบว่า ด้านทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ด้านการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ตามลำดับ

5.2.2.3 ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ พบว่า ด้านการฟังแล้วเกิดความเข้าใจ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ด้านการพูดแล้วเกิดความเข้าใจ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ตามลำดับ

5.2.2.4 ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ พบว่า ด้านการมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

5.2.3 การประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

จากการศึกษาการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีทั้งหมด 16 ปัจจัย ประกอบด้วย การแสดงความเคารพอย่างไทย มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พัก ได้อย่างถูกต้อง มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 สามารถจัดการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 การให้บริการอย่างเป็นมิตร มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

5.2.4 การประเมินด้านความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ

จากการศึกษาการประเมินด้านความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ มีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ประกอบด้วย การได้รับการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 การอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 การนึกถึงเป็นอันดับแรก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 การบอกต่อ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 การสมัครสมาชิก มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ข้อร้องเรียน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 และข้อเสนอแนะ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะ และศักยภาพโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จากการตอบแบบสอบถามเป็นการสำรวจเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร เพื่อเสนอแนวทางทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ที่จะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐไปใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มอาชีพในพื้นที่ และภาคเอกชนในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับในองค์กรของตนเอง เพื่อการบริการของพนักงานที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสพผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาพิจารณาประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากมีช่วงอายุระหว่าง 23-38 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ภูมิลำเนามาจากทวีปเอเชียเป็นส่วนมาก มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 60,001-70,000 บาท ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี ระยะเวลาที่เข้าพัก 2-4 วัน และเหตุผลที่เลือกมาเข้าพักคือการท่องเที่ยวส่วนตัว เนื่องจากจังหวัดพังงาไม่ใช่จุดมุ่งหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนโรงแรม 5-6 ดาวก็มีจำนวนน้อยเนื่องจากไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนเพื่อให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันพร้อมกับแสงสีเสียงที่ตื่นตาตื่นใจ โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเข้ามาพักในจังหวัดพังงาเพื่อต้องการความสงบ เป็นส่วนตัว ดังนั้นโรงแรมระดับ 3 ดาว จึงเป็นตัวเลือกที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างอิสระเสรีเนื่องจากมีจำนวนมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถหาข้อมูลได้ในอินเทอร์เน็ต และที่สำคัญคือราคาการใช้จ่ายในการบริการประหยัด โดยภาพรวมสอดคล้องใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ น้ำฝน จันทรนวล (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในส่วนของปัจจัยด้านราคา

พบว่า การที่นักท่องเที่ยวเงินนิยมเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยโดยค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างมาก เพราะประเทศไทยมีราคาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวไม่สูงจนเกินไป ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ Ouchrungs (2003) ที่ศึกษาความแปรผันระหว่างราคาของการท่องเที่ยวต่อจำนวนคนที่ได้ข้อสรุปว่าถ้าหากสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปนั้นมีค่าใช้จ่ายในการบริการที่สูงจำนวนคนที่ไปจะลดลง แต่ในทางกลับกัน หากว่าราคาที่ใช้จ่ายในการบริการนั้นต่ำลง จำนวนนักท่องเที่ยวก็จะเพิ่มขึ้น โดยโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา นั้นมีข้อดีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมมาใช้บริการ นั่นก็คือ คุณภาพเหมาะสมกับราคา กล่าวคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเข้าพักในโรงแรมที่มีความปลอดภัยสูง สะดวกสบาย แต่ไม่ต้องจ่ายค่าบริการในราคาที่สูง ดังงานวิจัยของ สินีนาถ ต้นตราพล (2546) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยทางด้านราคาที่เหมาะสมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรม ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของโรงแรมมีความเหมาะสมกับราคา ผู้รับบริการจึงจะเกิดการตัดสินใจเลือกจองที่พัก

5.2.2 ศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ

3 ดาว จังหวัดพังงา

จากการศึกษาการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

5.2.2.1 ด้านกระบวนการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพียง 1 ปัจจัยเท่านั้น คือ ระยะเวลาที่เข้าพัก กล่าวคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านกระบวนการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน เพราะ มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกนัยหนึ่งคือ ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าพักที่แตกต่างกันนั้นสามารถเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับสมรรถนะด้านกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ชัดเจน สอดคล้องกับบทความของ สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ (2547) กล่าวว่า ตัวแปรตัวประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณ ณ จุดเวลาหรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมีลักษณะเชิงคุณภาพหรือปริมาณ โดยการนำข้อมูลหรือตัวแปรหรือข้อเท็จจริงมาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นถึง

คุณลักษณะหรือสภาพการณ์นั้นได้และใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาที่แตกต่างกันเพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลง

5.2.2.2 ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพียง 1 ปัจจัยเท่านั้น คือ ระยะเวลาที่เข้าพัก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติที่ระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน H₁ นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติที่มีระยะเวลาเข้าพักต่างกันส่งผลต่อศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาแตกต่างกัน เพราะ มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกนัยหนึ่งคือ ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติเข้าพักที่แตกต่างกันนั้นสามารถเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับสมรรถนะด้านผลผลิตของการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ชัดเจน สอดคล้องกับบทความของ Allport (1968, p.17) กล่าวว่า ทักษะคือ สภาวะความพร้อมทางจิตและประสาทที่ตอบโต้ได้ เกิดจากประสบการณ์ซึ่งจะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางหรือมีผลในการเปลี่ยนแปลงของการสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

5.2.2.3 ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย ไม่มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ธวัชชัย ชัยจิรฉายากุล (2534) กล่าวว่า ส่วนของความเข้าใจคือความเชื่อหรือความนึกคิดหรือการสำเนียง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปได้ทั้งทางดี และทางไม่ดี และความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคล เช่น ถ้ามีผู้สอนให้บุคคลเข้าใจ และรู้ว่าสิ่งหนึ่งสิ่งนั้นคืออะไรผู้นั้นก็จะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ ดังนั้น ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูงค่านัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05

5.2.2.4 ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติในจำนวน 9 ปัจจัย ไม่มีผลต่อการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติส่งผลต่อศักยภาพด้านผลกระทบของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ กัลยา ตากุล (2550) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหามาหมายถึงความสามารถในการคิดรวบรวมหรือเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเข้าด้วยกัน

เพื่อหาทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้บรรลุเป้าหมายในการขจัดปัญหาให้หมดไป และ Johnson & Morrow (1981) ได้ให้ความหมายของการแก้ไขปัญหาไว้ว่า การแก้ปัญหเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับทักษะ ความรู้ และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผลกระทบของการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูง ค่านัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05

5.2.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

จากการศึกษาการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งมีทั้งหมด 16 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) การแสดงความเคารพอย่างไทย 2) การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ 3) ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 4) ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม 5) ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม 6) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง 7) สามารถจัดการแก้ปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้ 8) การให้บริการอย่างเป็นมิตร 9) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 10) การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ 11) ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 12) ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน 13) ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว 14) ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว 15) บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และ 16) การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้ ไม่มีผลต่อการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่งผลต่อศักยภาพด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน โดยการประเมินด้านปัจจัยนี้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สอดคล้องกับบทความของ อุทัยพรรณ สุขใจ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือเป็นไปในทางลบ ดังนั้น การประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูง ค่านัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05

5.2.4 ความตั้งใจด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษาการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ จากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ คือ 1) ได้รับการบริการที่ได้อย่างต่อเนื่อง 2) อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ 3) นึกถึงเป็นอันดับแรก 4) การบอกต่อ 5) สมัครสมาชิก 6) ขอร้องเรียน และ 7) ข้อเสนอแนะ พบว่า ไม่มีผลต่อการประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีต่อโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน มาจากการส่งมอบการบริการให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกความต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนการบริการที่เกินต่อความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับนั้นดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ดังนั้น การประเมินความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการนั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความหลากหลายของข้อมูลสูงค่านัยสำคัญจึงมากกว่า 0.05

5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา

5.3.1 ด้านกระบวนการเรียนรู้ จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีความคล่องแคล่วในการสนทนาภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความกล้าแสดงออก และความมั่นใจในการสนทนากับชาวต่างชาติ แต่ยังคงขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามไวยากรณ์ และการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษที่ยังไม่ถูกต้อง ดังนั้น ภาครัฐ และผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้ที่ถูกต้อง เพิ่มทักษะ และกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษให้มาก เพื่อพนักงานสามารถนำความรู้ที่ถูกต้องมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ดังบทความของ Finochiaro and Brumfit (1983) กล่าวว่า การพูดเป็นปฏิกริยาที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งที่พูด สถานการณ์ของการพูด การปรับเปลี่ยนอวัยวะในการพูดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การใช้คำพูด กฎเกณฑ์ด้านไวยากรณ์ ความหมายและวัฒนธรรมให้เหมาะสมรวมทั้งการไวต่อการรับรู้เปลี่ยนแปลงของคู่สนทนา ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นปฏิกริยาที่สัมพันธ์กันทั้งด้านสมองและร่างกาย ซึ่งต้องเกิดขึ้นอย่างทันทีและพร้อมกัน ในการพูดนั้นผู้พูดต้องส่งสารโดยใช้ภาษาที่เหมาะสม มีการเน้นเสียง ออกเสียงสูงต่ำรวมทั้งแสดงสีหน้าท่าทางเป็นเครื่องช่วยในการแสดงความหมายของสิ่งที่พูดถึงผู้ฟังจะสามารถเข้าใจสารที่ผู้พูดส่งและในบางครั้งภาษาพูดอาจจะขาดความสมบูรณ์หรือไม่เป็นไป

ตามกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ ซึ่งตรงกันข้ามกับภาษาที่ใช้ในการเขียนที่ประโยคต่าง ๆ ต้องสมบูรณ์ถูกต้อง ผู้อ่านจึงจะเข้าใจได้ กล่าวได้ว่า ทักษะการพูดและการฟัง เป็นทักษะที่ต่างก็มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

5.3.2 ด้านผลผลิตของการเรียนรู้ จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา มีศักยภาพด้านผลผลิตของการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับที่ไม่เป็นปัญหาสักเท่าไร เนื่องจากพนักงานต้อนรับมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการอยู่ในระดับการประเมินสมรรถนะในระดับมาก เพียงแต่การทำงานที่เป็นขั้นตอนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนา และเรียนรู้กันได้โดยไม่ยากลำบาก ซึ่งผลผลิตของการเรียนรู้นั้นเป็นการพัฒนาทักษะมาจากการทำงานจริงที่เป็นระบบที่ถูกต้อง ผู้ประกอบการควรเพิ่มทักษะ การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) เพื่อให้พนักงานมีทักษะการลำดับขั้นตอนตามเหตุและผลที่ถูกต้อง และผู้ประกอบการควรย้ำขั้นตอนในการทำงานที่เป็นมาตรฐานโดยเน้นให้พนักงานทำอย่างสม่ำเสมอจนสามารถจำได้ขึ้นใจ โดยบทความของ ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2551) กล่าวว่า กระบวนการคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา คลุมเครือ มีความขัดแย้งเพื่อตัดสินใจว่าสิ่งใดควรเชื่อหรือไม่ควรเชื่อ สิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ โดยใช้ความรู้ความคิดจากประสบการณ์ของตนจากข้อมูลที่รอบด้าน ทั้งข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม และข้อมูลส่วนตัวของผู้คิด

5.3.3 ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้ จากการศึกษา พบว่า ยังเป็นปัญหาซึ่งเป็นจุดสำคัญที่จะต้องแก้ไขโดยด่วน ผลการประเมินศักยภาพด้านการฟังของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทักษะด้านการพูดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในระดับที่น้อย แสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานยังสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่ดี อาจเกิดขึ้นจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารู้คำศัพท์น้อย ขาดการผูกประโยคตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง จึงทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสับสน ไม่เข้าใจ ประโยคในการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ประกอบการอาจจะแก้ไขด้วยตัวเองหรือร่วมมือกับทางภาครัฐ ในการทำหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารโดยเฉพาะให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้นำมาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Scott and Yireberg (1990) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีปฏิริยาโต้ตอบกับสิ่งที่ได้ยิน ผู้ร่วมสนทนาสามารถตีความในสิ่งที่ฟังได้ รวมถึงปฏิสัมพันธ์ด้านภาษาที่ทำให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ยิ่งไปกว่านั้น ผู้พูดต้องทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองต้องการที่จะสื่อสารและในขณะเดียวกันก็ต้องเลือกใช้สำนวนที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษาด้วย

5.3.4 ด้านผลกระทบของการเรียนรู้ จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะไหวพริบในการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีการลำดับเหตุการณ์อย่างเป็นขั้นตอนได้ดีในระดับหนึ่ง ซึ่งต้องเกิดจากทักษะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล โดยส่วนมากจากการสังเกตบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว

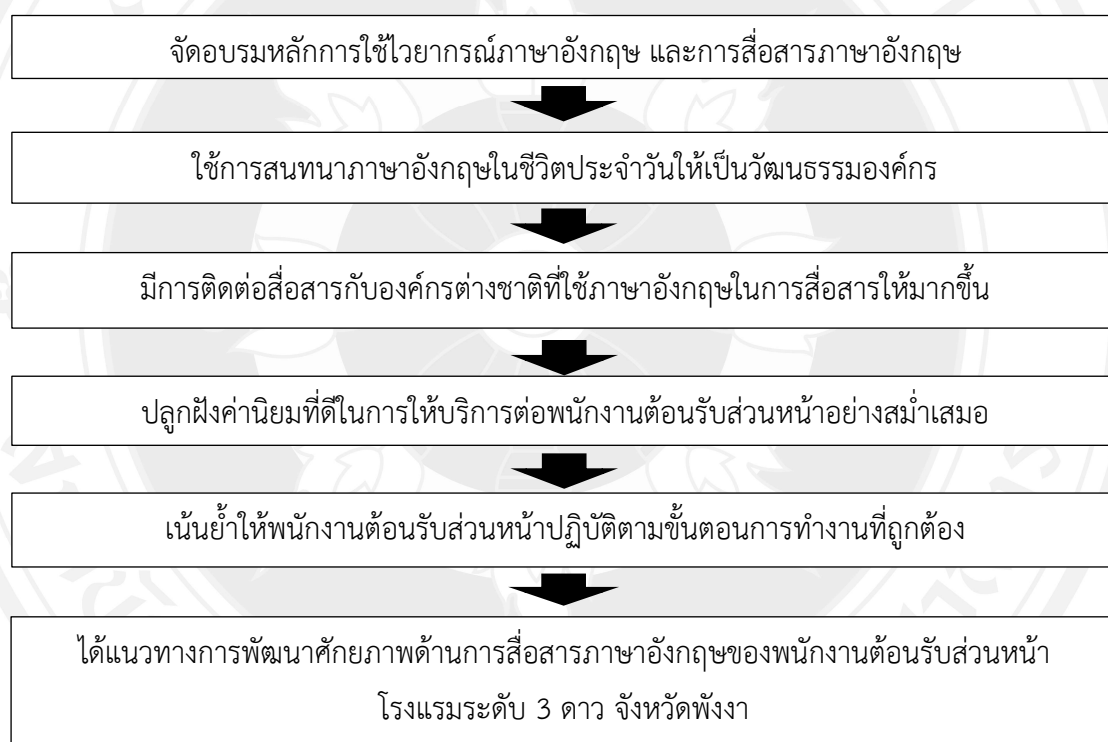
จังหวัดพังงา นั้น จะมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง พุดจาฉะฉานไม่อ้อมค้อม ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างบุคลิกให้มีความน่าเชื่อถือ คล้อยตาม เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ได้ โดยความรู้สึกจะเกิดการร่วมมือในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ การแก้ไขปัญหา ก็จะอยู่ในระดับที่เกือบดี ซึ่งไม่มีปัญหาแต่อย่างใด โดย McClelland (1964) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแง่ของการแข่งกันกับมาตรฐานอันดีเลิศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น หมายถึง เป้าหมายที่จะพยายามกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดให้ถึงระดับมาตรฐานที่ตนเองวางไว้ ซึ่งเชื่อว่าบุคคลใดมีแรงจูงใจกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจจะกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมาทางความคิด และการกระทำที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงหรือต่ำ จะแสดงพฤติกรรมให้ปรากฏชัดเจนในรูปแบบของพฤติกรรมแต่ละบุคคล

5.3.5 ปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ยังเป็นปัญหาในจำนวนปัจจัยทั้งหมดคือ 1) การชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม 2) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง 3) การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ถ้ามองโดยผิวเผินอาจจะไม่เห็นถึงความสำคัญ แต่จริง ๆ แล้วทั้ง 3 ปัจจัยนี้คือสิ่งที่สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรภาคธุรกิจบริการ แต่ทำไมถึงเป็นปัญหาสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา จากการศึกษาพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ เป็นสิ่งที่ทำให้สิ้นเปลืองเวลา เนื่องจากต้องใช้เวลาในการให้บริการที่รวดเร็วที่สุด อีกด้านหนึ่งคือ 3 ปัจจัยนี้ บางครั้งต้องใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่สูงขึ้น เนื่องจากความต้องการที่จะรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นมีความมากน้อยแตกต่างกัน จึงเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะพยายามหลีกเลี่ยงกันเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรที่จะเน้นย้ำให้พนักงานต้อนรับตระหนักถึงความสำคัญของทั้ง 3 ปัจจัยนี้ เพราะถ้าหากสามารถปรับให้ขึ้นมาอยู่ในระดับที่ดีได้จะส่งผลต่อความประทับใจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก ดังบทความของ จันรรจ์ บุญศิริ (2543) กล่าวว่า การปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีต่อการปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสพการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข ซึ่งความสุขดังกล่าวนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้อีกเช่นกัน

5.3.6 ความตั้งใจด้านพฤติกรรม จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังไม่อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ไม่นึกถึงเป็นอันดับแรกหากจะต้องมาพักที่จังหวัดพังงา ไม่อยากบอกต่อ และไม่ต้องการสมัครสมาชิก ซึ่งหากทบทวนเหตุ และผลถึงสาเหตุก็สืบเนื่องมาจากปัญหาในทุก ๆ ด้านที่เป็น การประเมินระดับสมรรถนะที่น้อยจากการประเมินของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับ

พนักงาน และปรับทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรต่อไป สอดคล้องกับบทความของ Kotler (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังเมื่อใดลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดเป็นความประทับใจ

จากแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดพังงา นั้น สามารถลำดับเป็นแผนผังขั้นตอนได้ดังภาพด้านล่าง



ภาพที่ 5.1 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากผลการศึกษาที่ได้รับแล้วผู้ศึกษายังพบว่า งานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปขยายประเด็นศึกษาได้ในอนาคตต่อไป จึงขอเสนอข้อแนะนำสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาแนวทางการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารขององค์กรภาคส่วนที่เป็นธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดพังงา เพื่อส่งผลต่อการมีสมรรถนะที่ดีในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรม และความรับผิดชอบต่องานในองค์กรภาคส่วนที่เป็นธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดพังงา เพื่อส่งผลต่อการรู้สำนึก และตระหนักความรับผิดชอบในงานที่ทำ เพื่อให้บรรลุผลอย่างสูงสุด และลดปัญหาด้านภาพลักษณ์ และความรู้สึกด้านที่ไม่ดีจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ปี 2559 ภาคการท่องเที่ยวสร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทย
กว่าร้อยละ 17 "มกราคม ปี 2560 รายได้ขยายตัวกว่าร้อยละ 10". [ข่าวประชาสัมพันธ์].
สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8326
- กัลยา ตากุล. (2550). การศึกษาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมทักษะการคิด
และกระบวนการแก้ปัญหาขนาดคของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กรณีศึกษาโรงเรียน
วชิราวุธวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรุงเทพฯ.
- คำานวล ชุมณี และ ภัทรวรรณ แทนทอง. (2561). โมเดลแสดงอิทธิพลคุณภาพบริการของโรงแรมใน
จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว. วารสาร *Veridian E
Journal* สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11 (3), 2069-2091.
- จำนรรจ์ บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฉัตรสุดา อุ้เมือง. (2546). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม. (การ
ค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2558). 80 นวัตกรรมจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. (พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับ
ปรับปรุง).นนทบุรี: พี บาลานซ์ไชด์แอนปรินต์ติ้ง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). การตลาดบริการ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐนันท์ ฤทธิรัตน์ (2557). ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาในการพัฒนาทักษะการพูด
ภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ธัญญา วสุศรี, เจริญชัย โขมพัตราภรณ์ และรวีพิมพ์ ฉวีสุข. (2550). การจัดการโซ่อุปทานของ
อุตสาหกรรมลับประรด (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
ธนบุรี.
- ธวัชชัย ชัยจิรฉายากุล. (2529). การพัฒนาหลักสูตร: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีราภรณ์ กิจจารักษ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธีราภรณ์ พลายนเล็ก (2555). *การศึกษาลักษณะการเรียนรู้และกลวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก <http://ssruir.ssru.ac.th/handle/ssruir/745>
- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). *การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจา ของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551*. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 18(1), 85-97.
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- นันทกา ทาวุฒิ และคนอื่นๆ. (2542). *ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการเรียนรู้ = English for communication and study skills skills* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญเว็บ เอ็ดดูเคชั่น.
- นันทวัน ชุมสันติ. (2554). *ผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษและความพึงพอใจของนิสิตวิชาเอกเคมีต่อการสอนเขียนแบบเน้นกระบวนการ*. วารสารจันทร์เกษม, 17(33), 127-136.
- น้ำฝน จันทน์นวล. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย*. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 6(2), 53-60.
- นิคม สอาดเอี่ยม. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์ (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์.
- ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ. (2551). *การพัฒนาการคิด*. กรุงเทพฯ: 9119 เทคนิคพรินติ้ง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี. (2560-2579). *การพัฒนาหลักต้นและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก https://www.dga.or.th/wpcontent/uploads/2018/08/file_32600e26a233b3fc9c88e48300c10334.pdf
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2538). (พิมพ์ครั้งที่ 5 (ปรับปรุงแก้ไข)). กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 5 ปรับปรุงแก้ไข.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. *เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554.* (2556).

กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

พระราชบัญญัติโรงแรม. (2547). *ราชกิจจานุเบกษา.* 121 ตอนพิเศษ 70ก (12 พฤศจิกายน 2547), 12-32.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7 ฉบับปรับปรุงใหม่) กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา, เอกชัย ชัยประเสริฐสิทธิ และอัจฉิมา จันทราทิพย์. (2528). *การบริหารการตลาด บทความและกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พุทธิพันธ์ ปัญญาพุฒินันท์. (2560). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกพักในเขากลางจังหวัดพังงา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)* มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาวนิศร์ ชิววลลี, อารยา จันทร์สกุล, ธนิก พรเทวบัญชา และจรัสวิชญ์ สายธารทอง. (2561).

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. เอกสารนำเสนอในงานสัมมนาวิชาการเศรษฐกิจภาคใต้ ปี 2561 วันที่ 12 มิถุนายน 2561 โรงแรมแก้วสมุย รีสอร์ท อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี. สืบค้นจาก

http://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/DocLib/traveling_mini%20Sym%20-final.pdf

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)* มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

ราณี เขาวนปรีชา. (2538). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์.*

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ลักขณา อุดม และอังค์วรา เหลืองนภา. (2562). *คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม.*

เอกสารนำเสนอใน การประชุมวิชาการนพเสนาผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาต้น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วันที่ 19 มกราคม 2562, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ครั้งที่ 2. สืบค้นจาก

<http://hs.ssru.ac.th/useruploads/files/20190304/9ecf8b313824f8abfb83701538865c4d4fa3b462.pdf>

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน*

ตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัด

มหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, จังหวัดนนทบุรี.

วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วิจิตรนัฏ ภาณุพงศ์ (2525). โครงสร้างของภาษาไทย. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิทยา ด้านธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

วีร์ ระวัง. (2558). กระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในฐานะภาษาต่างประเทศสำหรับคนไทย. สืบค้นจาก http://neric-club.com/data.php?page=63&menu_id+76

ศิริพงศ์ พงษ์พิทักษ์ และ พยัต วุฒิรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16 (62), 54-79.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สมาคมโรงแรมไทย (ม.ป.ป.). แบบประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว. สืบค้นจาก <http://www.thaihotels.org/16747351/แบบประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว>

สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี. 2560-2579. สืบค้นจาก http://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/08/file_32600e26a233b3fc9c88e48300c10334.pdf

สำนักวิชาการจัดการ. (2554). รายงานประจำปี 2553 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/447927?template=seemore>

สินินาด ต้นทรพพล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการการตลาดข้าวของตลาดกลาง

การคำนวณผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

สุทธาสินี จำปาจี. (2556). การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม.

สืบค้นจาก

[https://www.google.com/search?q=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%B5+%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B8%B5.+\(2556\).+%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%84%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%9E%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1&oq=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%B5+%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B.+\(2556\).+%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%84%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%9E%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1&aqs=chrome..69i57.2256j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%B5+%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B8%B5.+(2556).+%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%84%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%9E%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1&oq=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%B5+%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B.+(2556).+%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%84%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%9E%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1&aqs=chrome..69i57.2256j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
โรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2558. สืบค้น
จาก

[https://www.google.com/search?q=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B9%8C+%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B9%8C%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%8D%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%87.+\(2558\).+%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1+%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B9%83%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2+%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99+2558&oq=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B9%8C++%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B9%8C%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%8D%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0](https://www.google.com/search?q=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B9%8C+%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B9%8C%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%8D%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%87.+(2558).+%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1+%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B9%83%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2+%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99+2558&oq=%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B9%8C++%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B9%8C%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%8D%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0)

%B8%87.+(2558).+%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1+%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B9%83%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2+%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99++2558&acs=chrome..69i57.2112j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8

สุธิดา ลีมรสเจริญ, มัทนชัย สุทธิพันธุ์, จาริณีย์ คงแก้ว, ญัฐชนน น่านิวัติชัย, ปิยาภรณ์ ้วยนิพลี และสุปราณี แสงเขียว. (2561). อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองของการวัดผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 41 (160), 24-46.

สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ. (2547). การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้ (ปริญญาานิพนธ์ดุขภูิบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ.

สุวรรณมา ตุลยวสินพงค์, สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์, สุวรรณมา ตุลยวสินพงค์, นิภานันท์ อัครกุล, มณฑิณี จักรสิรินนท์ และเพชรวดี ตะสี. (2553). โครงการศึกษารอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลัง

แรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน. กรุงเทพฯ, สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย. สืบค้นจาก

<http://research.mol.go.th/2013/rsdat/prg/eachview.php?okey=LGXKF1&prg=viewlibdt.php&xkw=&Page=1>

สุวิมล ตีรกานนท์. (2548). *การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภารรณ ตริสุวรรณ. (2550). *ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ, สามัคคีสาสน์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

Aaker, J. (1991). *He negative attraction effect? A study of the attraction effect under judgment and choice*. *Advances in Consumer Research*, 18(1), 262-469.

Anderson, O. L. (1997). *Royalty valuation: Should royalty obligations be determined intrinsically, theoretically, or realistically Part 1*. *Natural Resources Journal*, 37(3), 547-610.

Brown, H. D. (1980). *Principles of Language Learning and Teaching*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Brumfit, C. J., & Johnson, K. (Eds.). (1979). *The communicative approach to language teaching*. Oxford: Oxford University Press.

Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang district, Ubon Ratchathani province, Thailand (Master independent Study Report)*. Ubon Ratchathani Rajabhat University, Ubon Ratchathani Province.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: Wiley.

Dick, A. S., & Basu, K. (1994). *Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.
doi:10.1177/0092070394222001

Finocchiaro, M., & Brumfit, C. (1983). *The functional-notional approach : From theory*

to practice. New York : Oxford University Press.

- Gamble, S., & Woodcock,. (1989). *Customer relationship management (CRM) & corporate renaissance*. . CA : Cole. Retrieved from Reference from.
[https://scholar.google.co.th/scholar?q=Gamble,+S.,+%26+Woodcock.,+\(1989\).&hl=th&as_sdt=0,5&as_vis=1](https://scholar.google.co.th/scholar?q=Gamble,+S.,+%26+Woodcock.,+(1989).&hl=th&as_sdt=0,5&as_vis=1).
- Gardner, R. C., & Lambert, W. E. (1972). *Attitudes and motivation in second-language learning*. Rowley, MA: Newbery House.
- Good, C. V., & Merkel, W. R. (EDs.). (1973). *Dictionary of education (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1982). *An applied service marketing theory*. *European Journal of Marketing*, 1(7), 30-41. doi:10.1108/EUM00000000004859
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1969). *Life cycle theory of leadership*. . *Training & Development Journal* 23(5), 26-33.
- Jacoby, J., & Chestnut, R. W. (1978). *Brand loyalty: Measurement and management*. New York: Wiley.
- Johnson, K., & Morrow, K. (EDs.). (1981). *Communication in the classroom*. London: Longman.
- Kotler. (1994). Retrieved from Reference from
[https://scholar.google.co.th/scholar?q=Kotler.+\(1994\).teaching+english&hl=th&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.co.th/scholar?q=Kotler.+(1994).teaching+english&hl=th&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- Langley, C. J., & Holcomb, M. C. (1992). *Creating logistics customer value*. *Journal of Business Logistics*, 13 (2), 1-27.
- Lee, D. L. (1986). *Electromagnetc principles of integrated optics*. New York: Wiley.
- McClelland, W. G. (1964). *The organizational society*. *Public Administration*, 42 (1), 74-74. doi:10.1111/j.1467-9299.1964.tb01736.x
- Oliver, R. L. (1999). *Whence consumer loyalty?* *Journal of Marketing*, 63(Spasial), 33-44. doi:10.2307/1252099
- Pearce, D. G. (1997). *Competitive Destination Analysis in Southeast Asia*. *Journal of Travel Research*, 35 (4), 16-24. doi:10.1177/004728759703500403
- Quirk, R. (1978). *Longman Dictionary of Contemporary English*. England Long Group.
- Saling, S., Modding, B., Semmaila, B., & Gani, A. (2016). *Effect of service quality and*

marketing stimuli on customer satisfaction: The mediating role of purchasing decisions. Journal of Business and Management Sciences, 4 (4), 76-81.

doi:10.12691/jbms-4-4-1

Savignon, S. J. (2002). Interpreting communicative language teaching : Contexts and concerns in teacher education. New Haven : Yale University Press.

Scott, W. A., & Ytreberg, L. H. (1990). Teaching English to children. Essex, England : Longman.

Segall, M. H., Dasen, P. R., Berry, J. W., & Poortinga, Y. H. ., (1990). Human behavior in global perspective: An introduction to cross-cultural psychology. New York: Pergamon Press.

Shelly, D. F., Jr., (1995). Tracking family member compensation. American Printer, 215 (2), 88.

Tourism Council of Thailand. (2563). ความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ. สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทย. Tourism Economic Review, 1(3). สืบค้นจาก <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>

Vroom, V. H. (1990). Management People Not Personal : Motivation and Performance Appraisal. Boston, Harvard Business School Press.

Wolman, B. B., & Adler, G. (Eds),. (1973). Dictionary of Behavioral Science. London: Macmilland Press.

World Travel & Tourism Council. (2017). Assessing Marine Protected Areas Effectiveness : A case study with the impact Caribbean. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/318357951_Assessing_Marine_Protected_Areas_Effectiveness_A_Case_Study_with_the_Tobago_Cays_Marine_Park

Zeithamal, V. A., & Bitner, M. J. (2000). Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. Boston : Irvin/McGraw-Hill.

Zeithamal, V. A., Parasuraman, A., & Berry L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press..







Questionnaire

The Development Guideline of English Communication Potentiality for Receptionists:
A Case Study of 3 stars hotel in Phang Nga province.

Explanation: This questionnaire is use to collect information of English Communication Potentiality for Receptionists: A Case Study of 3 stars hotel in Phang Nga province. Please answer the questionnaire according to your truth.

There are 4 parts of the questionnaire, please fill in all required information in order to complete information. For educational outcome, it will be beneficial to the development to English Communication Potentiality for Receptionists: A Case Study of 3 stars hotel in Phang Nga province in the future.

Part 1 General information of respondent.

Statement, please check ✓ in the box that the best describes on your opinion.

1) Gender

1. Male 2. Female

2) Age

18-22 years 23-38 years 39-53 years
 54-72 years Up to 73 years

3) Marital Status

Single Married
 Divorced Widower

4) Domicile

ASEAN EUROPE
 NORTH AMERICA SOUTH AMERICA
 OCEANIA MIDDLE EAST
 AFRICA

5) Career

- Company Employees
- Government Officials
- Enterprise Employees
- Businessman/Business Owner
- Student
- Freelance/Trade
- other, please specify

6) Income

- 1,600-1,920 USD 1,920-2,240 USD
- 2,240-2,560 USD Over 2,560 USD

7) Education

- Lower than Bachelor
- Bachelor
- Higher than Bachelor

8) Time for Stay Days**9) Reason for staying**

- Private Travel
- Visiting Relatives, Friends
- Personal Business
- Work
- other, please specify

Part 2 Evaluation of English communication potential of front office staff.

Statement, please check ✓ in the box that the best describes on your opinion.

English Communication Potential	Opinion				
	Most	Very	Moderate	Little	Least
1) (Process of Learning)					
1.1) English Grammar					
1.2) Pronunciation					
1.3) Fluency					
2) (Productivity of Learning)					
2.1) Attitude					
2.2) Working Step by Step.					
3) (Result of Learning)					
3.1) Listening and Understanding.					
3.2) Speaking and Understanding.					
4) (Effect of Learning)					
4.1) Dexterity to solving the problems.					

Part 3 Evaluation of English communication factors of front office staff.

Statement, please check in the box that the best describes on your opinion.

English Communication Factors	Opinion				
	Most	Very	Moderate	Little	Least
1) Respect in Thai.					
2) Politely to Welcome.					
3) Perform check-in according to the correct method and procedure.					
4) Properly time to check-in.					
5) Clarify details of the rooms and hotel's facilities.					
6) Provide information about restaurants, shopping places and tourist attractions.					
7) Able to handle emergency problems.					
8) Friendly to service.					
9) Enthusiasm for service.					
10) Non-discriminatory expression					
11) Helping to coordinate accurately and quickly.					
12) Perform check-out according to the correct method and procedure.					
13) Properly time to check-out.					
14) Properly time to check the room before check-out.					
15) The expense bill is correct. No mistake.					
16) Make a good impression for customer to come back and use the services again.					

Part 4 Evaluation of Service Provider Behavior Intention.

Statement, please check in the box that the best describes on your opinion.

Service Provider Behavior Intention	Opinion				
	Most	Very	Moderate	Little	Least
1) Continuously receive a good service.					
2) Would like to come back again.					
3) Think at first.					
4) Recommend to other people.					
5) Member Register.					
6) Complaint.					
7) Suggestion.....					



ภาคผนวก ข

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
โรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา
ผู้วิจัย นายภูษงค์กร จินดาพล

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคำถามมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1	=	แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
0	=	ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
-1	=	แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่ามีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

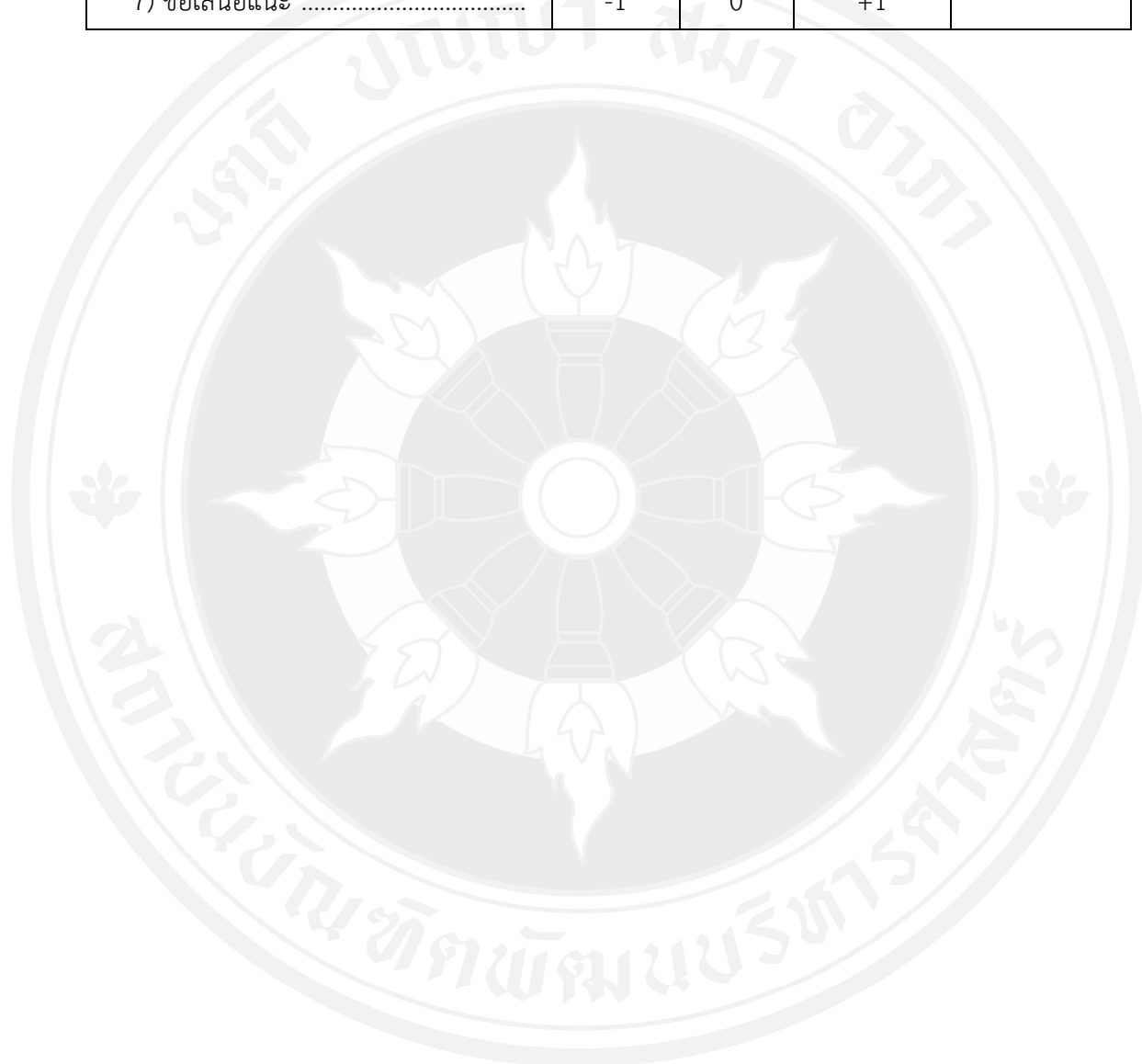
ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว				
1) เพศ				
1.1) ชาย	-1	0	+1	
1.2) หญิง	-1	0	+1	
2) อายุ				
2.1) อายุ 18-22 ปี	-1	0	+1	
2.2) อายุ 23-38 ปี	-1	0	+1	
2.3) อายุ 39-53 ปี	-1	0	+1	
2.4) อายุ 54-72 ปี	-1	0	+1	
2.5) อายุ 73 ปี ขึ้นไป	-1	0	+1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ไม่ เหมาะสม	ไม่ แน่ใจ	เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
3) สถานภาพสมรส				
3.1) โสด	-1	0	+1	
3.2) สมรส	-1	0	+1	
3.3) หย่าร้าง	-1	0	+1	
3.4) หม้าย	-1	0	+1	
4) ภูมิภาค				
4.1) ASEAN	-1	0	+1	
4.2) Europe	-1	0	+1	
4.3) America	-1	0	+1	
4.4) Oceania	-1	0	+1	
4.5) Middle East	-1	0	+1	
4.6) Africa	-1	0	+1	
5) อาชีพ				
5.1) พนักงานบริษัท	-1	0	+1	
5.2) ข้าราชการ	-1	0	+1	
5.3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-1	0	+1	
5.4) นักรุกิจ/เจ้าของกิจการ	-1	0	+1	
5.5) นักเรียน/นักศึกษา	-1	0	+1	
5.6) อาชีพอิสระ	-1	0	+1	
5.7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-1	0	+1	
6) รายได้				
6.1) 50,000-60,000 บาท	-1	0	+1	
6.2) 60,001-70,000 บาท	-1	0	+1	
6.3) 70,001-80,000 บาท	-1	0	+1	
6.4) 80,001 บาท ขึ้นไป	-1	0	+1	
7) ระดับการศึกษา				
7.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	-1	0	+1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
7.2) ปริญาตรี	-1	0	+1	
7.3) สูงกว่าปริญญาตรี	-1	0	+1	
8) ระยะเวลาที่เข้าพักคืน	-1	0	+1	
9) เหตุผลที่เลือกเข้าพัก				
9.1) ท่องเที่ยวส่วนตัว	-1	0	+1	
9.1) เยี่ยมญาติ, เพื่อน	-1	0	+1	
9.3) ธุรกิจส่วนตัว	-1	0	+1	
9.4) ทำงาน	-1	0	+1	
9.5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-1	0	+1	
ส่วนที่ 2 การประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า				
1) ด้านกระบวนการเรียนรู้				
1.1) ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	-1	0	+1	
1.2) การออกเสียงภาษาอังกฤษ	-1	0	+1	
1.3) ความคล่องแคล่วในการสนทนา	-1	0	+1	
2) ด้านผลผลิตของการเรียนรู้				
2.1) มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ	-1	0	+1	
2.2) มีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	-1	0	+1	
3) ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้				
3.1) ฟังแล้วเกิดความเข้าใจ	-1	0	+1	
3.2) พูดแล้วเกิดความเข้าใจ	-1	0	+1	
4) ด้านผลกระทบของการเรียนรู้				
4.1) มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา	-1	0	+1	
ส่วนที่ 3 การประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า				
1) การแสดงความเคารพอย่างไทย	-1	0	+1	
2) การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ	-1	0	+1	
3) ทำการเช็คคินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	-1	0	+1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
4) ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม	-1	0	+1	
5) ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม	-1	0	+1	
6) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง	-1	0	+1	
7) สามารถจัดการแก้ปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้	-1	0	+1	
8) การให้บริการอย่างเป็นมิตร	-1	0	+1	
9) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-1	0	+1	
10) การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	-1	0	+1	
11) ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	-1	0	+1	
12) ทำการเช็คเอาท์ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	-1	0	+1	
13) ใช้เวลาในการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	-1	0	+1	
14) ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คเอาท์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	-1	0	+1	
15) บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	-1	0	+1	
16) การกล่าวประโยศสร้างความปลอดภัยให้กลับมาใช้บริการอีก	-1	0	+1	
ส่วนที่ 4 การประเมินด้านความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ				
1) ได้รับการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง	-1	0	+1	
2) อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ	-1	0	+1	
3) นึกถึงเป็นอันดับแรก	-1	0	+1	
4) บอกต่อ	-1	0	+1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ไม่ เหมาะสม	ไม่ แน่ใจ	เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
5) สัมครสมาชิก	-1	0	+1	
6) ข้อร้องเรียน	-1	0	+1	
7) ข้อเสนอแนะ	-1	0	+1	





ภาคผนวก ค

ผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
โรงแรมระดับ 3 ดาวจังหวัดพังงา
ผู้วิจัย นายภูษงค์กร จินดาพล

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคำถามมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1	=	แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
0	=	ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
-1	=	แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม.

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่ามีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว						
1) เพศ						
1.1) ชาย	+1	+1	+1	3	1.0	✓
1.2) หญิง	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2) อายุ						
2.1) อายุ 18-22 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2.2) อายุ 23-38 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2.3) อายุ 39-53 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2.4) อายุ 54-72 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2.5) อายุ 73 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	✓

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
3) สถานภาพสมรส						
3.1) โสด	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3.2) สมรส	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3.3) หย่าร้าง	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3.4) หม้าย	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4) ภูมิภาค						
4.1) ASEAN	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4.2) Europe	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4.3) America	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4.4) Oceania	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4.5) Middle East	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4.6) Africa	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5) อาชีพ						
5.1) พนักงานบริษัท	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5.2) ข้าราชการ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5.3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5.4) นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5.5) นักเรียน/นักศึกษา	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5.6) อาชีพอิสระ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5.7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.0	✓
6) รายได้						
6.1) 50,000-60,000 บาท	+1	+1	+1	3	1.0	✓
6.2) 60,001-70,000 บาท	+1	+1	+1	3	1.0	✓
6.3) 70,001-80,000 บาท	+1	+1	+1	3	1.0	✓
6.4) 80,001 บาท ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	✓

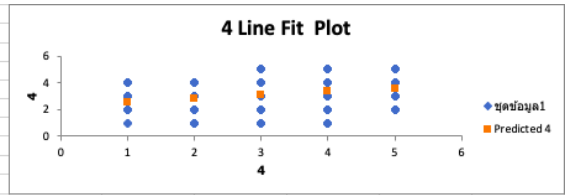
ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
7) ระดับการศึกษา						
7.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
7.2) ปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
7.3) สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.0	✓
8) ระยะเวลาที่เข้าพัก คืน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
9) เหตุผลที่เลือกเข้าพัก						
9.1) ห้องที่ี่ยวส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1.0	✓
9.1) เยี่ยมญาติ, เพื่อน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
9.3) ชูระส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1.0	✓
9.4) ทำงาน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
9.5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.0	✓
ส่วนที่ 2 การประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า						
1) ด้านกระบวนการเรียนรู้						
1.1) ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
1.2) การออกเสียงภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
1.3) ความคล่องแคล่วในการสนทนา	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2) ด้านผลผลิตของการเรียนรู้						
2.1) มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2.2) มีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3) ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้						
3.1) ฟังแล้วเกิดความเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3.2) พูดแล้วเกิดความเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4) ด้านผลกระทบของการเรียนรู้						
4.1) มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	3	1.0	✓

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
ส่วนที่ 3 การประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า						
1) การแสดงความเคารพของไทย	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2) การกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3) ทำการเช็คอินตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4) ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5) ชี้แจงรายละเอียดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.0	✓
6) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ร้านอาหาร แหล่งซื้อของ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ใกล้กับที่พักได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	✓
7) สามารถจัดการแก้ปัญหาฉุกเฉินเบื้องต้นได้	+1	+1	+1	3	1.0	✓
8) การให้บริการอย่างเป็นมิตร	+1	+1	+1	3	1.0	✓
9) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
10) การแสดงออกอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
11) ให้ความช่วยเหลือประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	✓
12) ทำการเช็คอินเข้าที่ตามวิธีการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
13) ใช้เวลาในการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	✓
14) ใช้เวลาในการตรวจสอบห้องพักก่อนทำการเช็คอินได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	✓
15) บิลค่าใช้จ่ายถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.0	✓
16) การกล่าวประโยคสร้างความประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีก	+1	+1	+1	3	1.0	✓

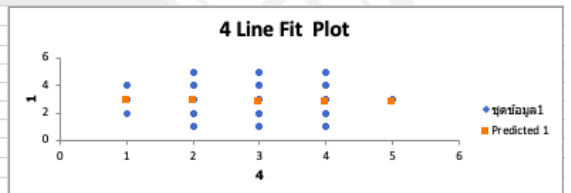
ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
ส่วนที่ 4 การประเมินด้านความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ						
1) ได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.0	✓
2) อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
3) นึกถึงเป็นอันดับแรก	+1	+1	+1	3	1.0	✓
4) บอกต่อ	+1	+1	+1	3	1.0	✓
5) สมัครสมาชิก	+1	+1	+1	3	1.0	✓
6) ซื้อรองเท้าเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	✓
7) ข้อเสนอแนะ	+1	+1	+1	3	1.0	✓



SUMMARY OUTPUT								
Regression Statistics								
Multiple R	0.29668799							
R Square	0.08802377							
Adjusted R Sq	0.08773851							
Standard Error	0.8874961							
Observations	3199							
ANOVA								
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>			
Regression	1	243.047952	243.047952	308.573806	5.1227E-66			
Residual	3197	2518.11491	0.78764933					
Total	3198	2761.16286						
	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95.0%</i>	<i>Upper 95.0%</i>
Intercept	2.22548426	0.0538146	41.3546591	8.136E-300	2.11996964	2.33099887	2.11996964	2.33099887
4	0.27468197	0.0156369	17.566269	5.1227E-66	0.24402261	0.30534134	0.24402261	0.30534134



SUMMARY OUTPUT								
Regression Statistics								
Multiple R	0.005404224							
R Square	2.92056E-05							
Adjusted R Sq	-0.00059695							
Standard Error	0.940199626							
Observations	1599							
ANOVA								
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>			
Regression	1	0.041231059	0.041231059	0.046642771	0.8290392			
Residual	1597	1411.708613	0.883975337					
Total	1598	1411.749844						
	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95.0%</i>	<i>Upper 95.0%</i>
Intercept	2.851305627	0.085082304	33.51232278	6.576E-187	2.684420896	3.018190358	2.684420896	3.018190358
4	-0.006075236	0.028130082	-0.215969374	0.8290392	-0.061251001	0.049100528	-0.061251001	0.049100528



SUMMARY OUTPUT								
Regression Statistics								
Multiple R	0.58433386							
R Square	0.34144606							
Adjusted R Sq	0.34100349							
Standard Error	0.90318156							
Observations	1490							
ANOVA								
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>			
Regression	1	629.337804	629.337804	771.496026	3.805E-137			
Residual	1488	1213.81656	0.81573693					
Total	1489	1843.15436						
	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95.0%</i>	<i>Upper 95.0%</i>
Intercept	0.88567213	0.05067627	17.4770597	2.3481E-62	0.78626762	0.98507665	0.78626762	0.98507665
1	0.76306338	0.02747222	27.7758173	3.805E-137	0.70917498	0.81695178	0.70917498	0.81695178





ภาคผนวก จ

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ อว ๗๒๑๖/ว ๒๕๗

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโคงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายภูษงค์กร จินดาพล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๑๑๗๗๒๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษาที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ นายภูษงค์กร จินดาพล เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง)

คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๒

นายภูษงค์กร จินดาพล โทร. ๐๙๕ ๐๑๖ ๕๙๗๖ Email: jindapol_phu@hotmail.com



ที่ อว ๗๒๑๖/ว ๒๕๗

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน นายณัฐนันท์ สมหมาย

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมอนันตรา สวีท แอนด์ วิลล่า


- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. คำโศกรวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
 ๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
 ๓. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายภูษงค์กร จินดาพล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๑๑๗๗๒๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ นายภูษงค์กร จินดาพล เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๒

นายภูษงค์กร จินดาพล โทร. ๐๙๕ ๐๑๖ ๕๙๗๖ Email: jindapol_phu@hotmail.com



ที่ อว ๗๒๑๖/ ๖๒๕๗

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน นายดุสิต มายะการ

ประธานกรรมการ โรงแรม ฮอทสปริงบีช รีสอร์ท แอนด์ สปา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. คำโศกรวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
 ๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
 ๓. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายภูษงค์กร จินดาพล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๑๑๗๗๒๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษาที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ นายภูษงค์กร จินดาพล เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือรายละเอียดตาม เอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๒

นายภูษงค์กร จินดาพล โทร. ๐๙๕ ๐๑๖ ๕๙๗๖ Email: jindapol_phu@hotmail.com



ที่ อว ๗๒๑๖/ว ๒๕๙

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล
เรียน นายพินิจ มายะการ

ประธานกรรมการ โรงแรม เลอ เอราวัณ พังงา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ
สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายภูษงค์กร จินดาพล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๑๑๗๒๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท
ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการ
สื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา” โดยมีผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัย
ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม
ระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้นายภูษงค์กร จินดาพล
เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ โรงแรม เลอ เอราวัณ พังงา ในวันที่
๑๕ สิงหาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อ
ประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะฯ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๑-๓

นายภูษงค์กร จินดาพล โทร. ๐๙๕ ๐๑๖ ๕๙๗๖ Email: jindapol_phu@hotmail.com



ที่ อว ๗๒๑๖/ว ๒๙๙

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล
เรียน นางพิชญ์สรุ พลจิรวนนท์

เจ้าของกิจการ The Memory Hostel พังงา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ
สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายภูษงค์กร จินดาพล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๑๑๗๗๒๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท
ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะ
การจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสาร
ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับการ
พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา จินดาพล
เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ The Memory Hostel พังงา ในวันที่
๑๕ สิงหาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อ
ประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)
คณบดีคณะการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะฯ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๑-๓

นายภูษงค์กร จินดาพล โทร. ๐๙๕ ๐๑๖ ๕๙๗๖ Email: jindapol_phu@hotmail.com



ที่ อว ๗๒๑๖/ว ๒๙๙

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล
เรียน นายเชมชาติ พิทักษ์

เจ้าของกิจการ โรงแรมทิวสุข พังงา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ
สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายภูงกรณ์ จินดาพล รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๑๑๗๗๒๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท
ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะ
การจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสาร
ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับการ
พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ ๓ ดาว จังหวัดพังงา

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้นายภูงกรณ์ จินดาพล
เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ โรงแรมทิวสุข พังงา ในวันที่ ๑๕
สิงหาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ทั้งนี้นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงาน
ในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะฯ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๑-๓

นายภูงกรณ์ จินดาพล โทร. ๐๙๕ ๐๑๖ ๕๙๗๖ Email: jindapol_phu@hotmail.com

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นายภูชงค์กร จินดาพล
ประวัติการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ)
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2558
ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน
พนักงานราชการ (ครู)
แผนกพาณิชยกรรมและบริการฐานวิทยาศาสตร์
วิทยาลัยเทคนิคพังงา

