

## สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

### English Competency of Hotel Housekeeping Department's Staff in Bangkok

พงศ์เสวก เอนกจำนงค์พร (Pongsavake Anekjumnongporn)<sup>1\*</sup>

ดร.ธัญญลักษณ์ เอนกจำนงค์พร (Dr.Tunyaluk Anekjumnongporn)\*\* ภูรินทร์ บัลดั้งก์ (Phurirut Banlang)\*\*\*

(Received: October 15, 2019; Revised: February 6, 2020; Accepted: February 25, 2020)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรม และ (2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมกับปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างการวิจัยคือบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 216 คน เลือกแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและมาตราประเมินค่า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยายและสถิติอ้างอิง ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า (1) สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับสูง (2) บุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันมีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the level of English competency of five stars' hotel housekeeping department's staff and 2) to compare between personal characteristics and the level of English competency of five stars' hotel housekeeping department's staff. The sample consisted of 216 five stars' hotel housekeeping department's staff in Bangkok, selected by multiple sampling. The research instruments were multiple-choice and rating scale questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics, and inferential statistics. The major research findings were 1) the level of English competency of hotel housekeeping department's staff in Bangkok were at the high level and 2) the level of English competency of hotel housekeeping department's staff were statistically significantly different at level of 0.05 among those with certain different personal characteristics; age, marital status, educational level, job position and working period.

**คำสำคัญ:** สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ บุคลากรแผนกแม่บ้าน ธุรกิจโรงแรม

**Keywords:** English competency, Housekeeping department's staff, Hotel business

<sup>1</sup> Corresponding author: pongsavake.a@bu.ac.th, pongsavake.a@gmail.com

\*อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

\*\*นักวิชาการอิสระ

\*\*\*ครู โรงเรียนวัดเขาแก้ว

## บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญของการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ เพราะปัจจุบันประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวและนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ [1] จนกระทั่งปัจจุบันมีการเปิดเขตการค้าเสรีประชาคมอาเซียน จึงทำให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการสำหรับการสื่อสารในกลุ่มประชาคมอาเซียน อีกทั้งยังสอดคล้องกับกฎบัตรอาเซียนข้อ 34 ที่บัญญัติว่า “The working language of ASEAN shall be English” หรือ “ภาษาที่ใช้ในการทำงานอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ” [2] ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ ทั้งธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจประกอบการสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป [3-4] ดังนั้นธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจสำคัญเพราะว่าตราบไคที่การท่องเที่ยวขยายตัวเพิ่มขึ้น ธุรกิจโรงแรมก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งในยุคปัจจุบันธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่นิยมใช้ระบบเครือข่ายต่างชาติเข้ามาบริหารงาน เพื่อรักษามาตรฐานบริการให้มีความเป็นสากลและได้รับความเชื่อถือจากผู้ที่ต้องการใช้บริการ [5] ยิ่งไปกว่านั้นจุดสำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้รับการยอมรับในระดับสากล คือ การบริการที่นำเสนอสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย เช่น การบริการ การไหว้ สิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น เป็นต้น

ปัจจุบันภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางสำหรับการสื่อสารสากล ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมต่าง ๆ [6] ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะการใช้และการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะบุคลากรแผนกแม่บ้านที่จะต้องพบเจอลูกค้าในขณะปฏิบัติงาน ความไม่พร้อมในการสื่อสารภาษาอังกฤษถือว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้อาจเกิดจากความกังวลและความกลัวที่จะต้องสื่อสารภาษาอังกฤษมาตั้งแต่ช่วงกำลังศึกษา หรือมีปัญหาด้านคำศัพท์และการออกเสียง [7] รวมถึงปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน [8-9] ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโอกาสที่เข้าถึงการศึกษาของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษที่ต่างกัน

การพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรของธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเป็นกระบวนการส่งเสริมด้านด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติด้านภาษาอังกฤษ ทั้งนี้อาจเกิดจากพรสวรรค์หรือการเสริมสร้างขึ้นผ่านการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา [10] สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานและพบเจอกับลูกค้าต่างชาติของธุรกิจโรงแรมในระหว่างเข้าพักบ่อยครั้ง [11] คือแผนกแม่บ้าน เพราะแม่บ้านนั้นปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องพักจึงมีความเป็นไปได้สูงที่ในละวันนั้นบุคคลเหล่านั้นจะต้องพบเจอลูกค้าเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการจากหลากหลายเชื้อชาติ จึงทำให้การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพตามมาตรฐานสากลจึงมีความจำเป็น และสิ่งที่ทำให้เกิดพัฒนาอย่างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น จะต้องได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากตัวของผู้เข้าร่วมการพัฒนานั้นก็คือตัวบุคลากร [12]

จากการประมวลสาระข้างต้นการศึกษานี้จึงสนใจศึกษาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแม่บ้านของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นแนวทางการพัฒนาความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมให้มีความพร้อม มีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

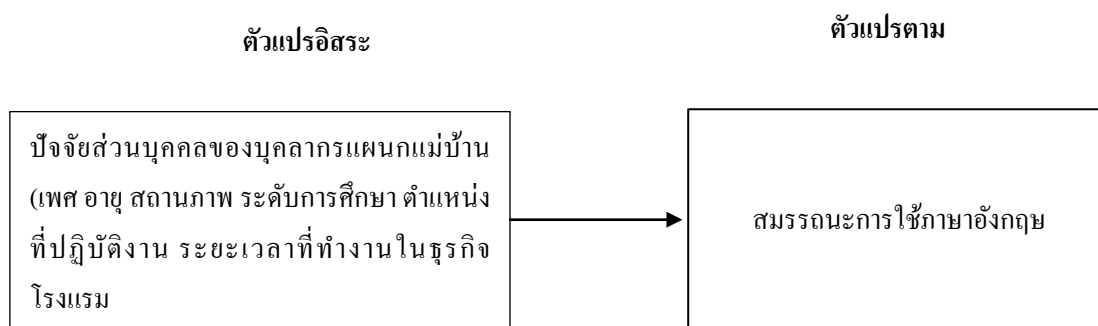
## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมกับปัจจัยส่วนบุคคล

## สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรแผนกแม่บ้านของโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษต่างกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บข้อมูลในช่วง พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 มีการดำเนินการดังนี้

### 1. ประชากรและตัวอย่าง (Population & Sample)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 420 คน [13]

ตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ บุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครชชีและมอร์แกน [14] ได้ขนาดตัวอย่างสูงสุด 201 คน ผู้วิจัยทศขนาดตัวอย่างกรณีข้อมูลขาดหายเพิ่มเป็น 220 คน การเลือกตัวอย่างวิจัย ใช้วิธีแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ประกอบด้วย ขั้นตอนแรก เลือกโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานครและมีระดับการรับรองมาตรฐานระดับ 5 ดาว จากรายชื่อโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว [13] ขั้นตอนที่สอง ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากการจับสลากรายชื่อโรงแรมพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร และขั้นตอนที่สาม ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ บุคลากรแผนกแม่บ้านของโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

2. ตัวแปร (Variable) แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ (Independent variable หรือ IV) ได้แก่ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม ส่วนตัวแปรตาม (Dependent variable หรือ DV) คือ สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ

3. เครื่องมือวิจัย (Research instrument) เป็นแบบสอบถาม 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลโดยให้เลือกตอบแบบปรนัย (multiple choice) จำนวน 6 ข้อ และ ส่วนที่ 2 สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ สร้างจากแนวคิดของ Bachan & Palmer [15], Beresova [16], McClelland [10], Erazo, Ramirez, Encalada, Holguin & Zou [17], Mokshein [18] และ Zahedpisheh, Abu Baker & Saffari [19] เป็นมาตราประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ มีสาระครอบคลุมสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษในมิติต่าง ๆ จำนวน 34 ข้อ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) หาค่าเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่เห็นสอดคล้องกันเกินร้อยละ 75 ปรับปรุงตามคำแนะนำ แล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรแผนกแม่บ้านที่ไม่ใช่ตัวอย่างวิจัย จำนวน 30 คน โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงส่วนที่ 2 เท่ากับ 0.981 แสดงว่าคุณภาพของเครื่องมือด้านความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์อย่างน้อย 0.70 [20] ที่นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

4. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ผู้เก็บข้อมูลซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย เพื่อให้ตัวอย่างวิจัยให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ ถือว่าปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการวิจัยมนุษย์ ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประมาณ 6 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับมา 216 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 98.18 คัดเลือกชุดที่สมบูรณ์ได้ 216 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive statistics) ศึกษาลักษณะการแจกแจงของตัวแปร ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนหนึ่งทาง (One-way ANOVA) พร้อมทั้งวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีบอนเฟอร์โรนี (Bonferroni)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 216 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 48.60 รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 41.70 และเพศทางเลือกร้อยละ 9.70 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีร้อยละ 71.80 สถานภาพโสดร้อยละ 80.10 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 63.30 มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดห้องพักร้อยละ 26.40 และมีระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม 1 ปี - 2 ปีร้อยละ 34.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย เสนอได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยจากการตอบแบบสอบถามสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ 3.53 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.772 คะแนน แสดงผลว่าอยู่ในระดับสูง รายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

| ตัวแปร                  | ค่าต่ำสุด | ค่าสูงสุด | n   | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ |
|-------------------------|-----------|-----------|-----|-----------|-------|-------|
| สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ | 1.00      | 5.00      | 216 | 3.53      | 0.772 | สูง   |

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นมาตรฐานบัญญัติและเรียงลำดับ ประเภทแบ่งไว้หลายกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว ภูมิลำเนาของครอบครัว และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ One-Way ANOVA (Analysis of variance) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple comparisons) โดยวิธีบอนเฟร์โรน (Bonferroni) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของแต่ละตัวแปรดังกล่าว พบว่า บุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมอายุ 31-40 ปี ระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี หรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าบุคลากรแผนกแม่บ้านอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า อายุงานน้อยกว่า 1 ปี ในขณะที่เดียวกันบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าบุคลากรแผนกแม่บ้านที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ตามลำดับ ในขณะที่บุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าบุคลากรแผนกแม่บ้านที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ พนักงานขนของ และพนักงานห้องผ้า / ซักรีด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม

| ตัวแปร | ปัจจัยส่วนบุคคล      | สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ |           |       | ค่าสถิติทดสอบ |       | ผลการเปรียบเทียบรายคู่ |
|--------|----------------------|-------------------------|-----------|-------|---------------|-------|------------------------|
|        |                      | n                       | $\bar{X}$ | S.D.  | F             | p     |                        |
| เพศ    | 1. ชาย               | 90                      | 3.48      | 0.823 | 0.654         | 0.521 |                        |
|        | 2. หญิง              | 105                     | 3.59      | 0.713 |               |       |                        |
|        | 3. ทางเลือก          | 21                      | 3.42      | 0.851 |               |       |                        |
| อายุ   | 1. 20 ปี หรือต่ำกว่า | 17                      | 3.08      | 1.156 | 3.255*        | 0.013 | 5 > 1                  |
|        | 2. 21 – 30 ปี        | 155                     | 3.56      | 0.680 |               |       |                        |
|        | 3. 31 – 40 ปี        | 33                      | 3.46      | 0.767 |               |       |                        |
|        | 4. 41 – 50 ปี        | 11                      | 3.69      | 1.039 |               |       |                        |
|        | 5. 51 ปี หรือมากกว่า | 2                       | 4.84      | 0.229 |               |       |                        |

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของ  
ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา  
ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม (ต่อ)

| ตัวแปร                     | ปัจจัยส่วนบุคคล                     | สมรรถนะการใช้<br>ภาษาอังกฤษ |           |       | ค่าสถิติทดสอบ |       | ผลการ<br>เปรียบเทียบรายคู่ |
|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-----------|-------|---------------|-------|----------------------------|
|                            |                                     | n                           | $\bar{X}$ | S.D.  | F             | p     |                            |
| สถานภาพ<br>สมรส            | 1. โสด                              | 173                         | 3.55      | 0.724 | 3.710*        | 0.012 | 4 > 1, 2                   |
|                            | 2. สมรส                             | 37                          | 3.33      | 0.931 |               |       |                            |
|                            | 3. หม้าย                            | 2                           | 3.29      | 0.416 |               |       |                            |
|                            | 4. หย่าร้าง                         | 4                           | 4.62      | 0.433 |               |       |                            |
| ระดับ<br>การศึกษา          | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี                 | 65                          | 2.98      | 0.776 | 37.147*       | 0.000 | 3 > 1, 2                   |
|                            | 2. ปริญญาตรี                        | 141                         | 3.71      | 0.617 |               |       |                            |
|                            | 3. สูงกว่าปริญญาตรี                 | 10                          | 4.48      | 0.612 |               |       |                            |
| ตำแหน่งที่<br>ปฏิบัติงาน   | 1. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน             | 27                          | 4.16      | 0.735 | 6.829*        | 0.000 | 1 > 5, 6, 7, 8             |
|                            | 2. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน      | 14                          | 3.80      | 0.668 |               |       |                            |
|                            | 3. เสมียนแม่บ้าน                    | 22                          | 3.71      | 0.722 |               |       |                            |
|                            | 4. หัวหน้าพนักงานทำความสะอาดห้องพัก | 31                          | 3.59      | 0.539 |               |       |                            |
|                            | 5. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก        | 57                          | 3.44      | 0.666 |               |       |                            |
|                            | 6. พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ | 13                          | 2.88      | 0.747 |               |       |                            |
|                            | 7. พนักงานขนของ                     | 25                          | 3.08      | 0.958 |               |       |                            |
|                            | 8. พนักงานห้องผ้า / ซักรีด          | 27                          | 3.43      | 0.662 |               |       |                            |
| ระยะเวลาที่<br>ทำงานอยู่ใน | 1. น้อยกว่า 1 ปี                    | 67                          | 3.39      | 0.851 | 2.792*        | 0.041 | 4 > 1                      |
|                            | 2. 1 – 2 ปี                         | 74                          | 3.57      | 0.626 |               |       |                            |
| ธุรกิจ<br>โรงแรม           | 3. 3 – 4 ปี                         | 41                          | 3.43      | 0.695 |               |       |                            |
|                            | 4. 5 ปี หรือมากกว่า                 | 34                          | 3.82      | 0.920 |               |       |                            |

หมายเหตุ \* $p < 0.05$

## อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การอภิปรายผลวิจัยในครั้งนี้ แยกนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 2 ประเด็น คือ

### 1. ระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากที่แสดงผลว่า สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับสูง เช่น งานวิจัยของ บุญพา [5], วนิดา, เขียวภรณ์ และรัตนภรณ์ [12], สุนิดา [21], สุกิตา และนิสากร [22], อนุสรณ์, ประภัสสร และ พัทธนี [9], Lin & Vajirakachorn [8] เป็นต้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรแผนกแม่บ้านมีสมรรถนะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการทั้งทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนได้ดี

### 2. เปรียบเทียบระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่าบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน มีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการงานวิจัยของ อนุสรณ์, ประภัศร และ พัทณี [9], ยาใจ [23] พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมต่างก็มีระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะอายุ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้มีประสบการณ์การพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันบุญพา [5] พบว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมต่างก็มีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีจะมีสมรรถนะการใช้มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้สามารถพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษระหว่างการทำงาน ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานยิ่งมากจะทำให้มีความคล่องแคล่วและเชี่ยวชาญการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ในขณะที่ ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 สอดคล้องกับการงานวิจัยของ บุญพา [5] และ อนุสรณ์, ประภัศร และ พัทณี [9] พบว่า เพศของบุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันมีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรแผนกแม่บ้านไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตามต่างก็มีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานในแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมมักจะเจอและช่วยเหลือลูกค้าที่เข้าพักเป็นลำดับแรก ๆ จึงมีโอกาสนำภาษาอังกฤษในการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วนเท่านั้น

การบริการในธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศ เพราะเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญแหล่งหนึ่งของประเทศไทย ประกอบกับบุคลากรแผนกแม่บ้านเป็นบุคลากรที่จะพบลูกค้าต่างชาติในโรงแรมในแต่ละวันบ่อยครั้งจึงมีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรม โดยศึกษาเฉพาะบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวนรวม 216 คน โดยเลือกแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยายและการวิเคราะห์ความแปรปรวนหนึ่งทาง พร้อมทั้งวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีบอนเฟอร์โรนี ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับสูง และบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันมีสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับเป็นแนวทางการจัดทำนโยบาย วางแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรแผนกแม่บ้านได้อย่างเหมาะสม
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยต่อไปว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น การรับรู้ ทักษะคิด การขัดเกลาทางสังคม เป็นต้น และควรศึกษากับบุคลากรแผนกอื่น ๆ ในธุรกิจ

โรงแรม เช่น แผนกครัว แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งจะสะท้อนภาพและขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมในมุมมองกว้างและลึกซึ่งต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับการกระตุ้น แลกเปลี่ยน ทักท้วง และชวนตั้งคำถาม จนกระทั่งงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วง ตลอดจนขอขอบคุณผู้ร่วมตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ทุกคน

## เอกสารอ้างอิง

1. Prachachat Online Business. Thai people and English [Internet]. 2018 [cited 2018 December 1]. Available from: <https://www.prachachat.net/opinion-column/news-190406>. Thai.
2. Onwimon S. The first record of ASEAN. Ku Sang Ku Som. 2012; 33(747-749): 16-17. Thai.
3. Nunthapirat D. Hotel management. Pathumthani: Bangkok University; 2015. Thai.
4. Office of the Council of State. Hotel Act, B.E. 2547 [Internet]. 2004 [cited 2015 November 1]. Available from: <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C349/%C349-20-2547-a0001.pdf>. Thai.
5. Kamwiset B. Receptionists' English language proficiency in hotels and accommodations in Phuket province. Journal of Humanities and Social science, Rajapruk University. 2017; 3(3): 25-35. Thai.
6. Meejang A, Roongrattanaku D, Chumtunti N, Roongrueng A. A performance evaluation of English resource and instruction centres in Thailand. Journal of Education Naresuan University. 2011; 13(2): 55-72.
7. Ritthirat N, Chiramanee T. Problems and obstacles to developing English speaking skill of Thai university students. Proceedings of Graduate Research Conference Khon Kaen University; 2014; Khon Kaen, Thailand. Thai.
8. Lin X, Vajirakachorn T. Qualifications required for employees in the hotel industry in Bangkok from HR managers' perspectives: Getting ready for the AEC in 2015. [Research report]. Bangkok: University of the Thai Chamber of Commerce; 2014.
9. Prayoonktiniwat A, Pholperm P, Channol P. Core competency of staff at Novotel hotel in Suvarnabhumi Airport. Nakhon Phanom University Journal. 2013; 3(2): 78-84. Thai.
10. McClelland CD. A Testing for competence rather than for "intelligence". American Psychologist. 1973; 28: 1-14.
11. Chaiyapantoh P. The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province [MA thesis]. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University; 2008. Thai.
12. Lerspipatthananon W, Lertkultanon Y, Chattiwong R. A study of the need of self-development of personnel working in resorts and home-stays in the Umphawa district and surrounding areas in the province of Samut Songkram. Journal of Thai Hospitality and Tourism. 2012; 7(2): 27-38. Thai.
13. Thai Hotel Association. List of standardized hotel for tourism [Internet]. 2018 [cited 2018 October 1]. Available from: [http://www.thaihotels.org/attachments/view/?attach\\_id=185289](http://www.thaihotels.org/attachments/view/?attach_id=185289). Thai.



14. Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 1970; 30(3): 607-610.
15. Bachman LF, Palmer AS. *Language testing in practice: Design and developing useful language test*. Oxford: Oxford University; 1996.
16. Beresova J. The impact of the CEFR on teaching and English in local context. *Theory and Practice in Language Studies*. 2017; 7(11): 959-964.
17. Erazo MAC, Ramirez SIM, Encalada MAR, Holguin JV, Zou JH. English language skills required by the hospitality and tourism sector in El Oro, Ecuador. *Theory and Practice in Language Studies*. 2019; 9(2): 156-167.
18. Mokshein SE. The use of Rasch measurement model in language testing. *Cakrawala Pendidikan*. 2019; 38(1): 16-32.
19. Zahedpisheh N, Abu baker ZB, Saffari N. English for tourism and hospitality purposes (ETP). *English Language Testing*. 2017; 10(9): 86-94.
20. Cronbach LJ. *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers; 1990.
21. Parndamrongsathiti S. Needs of using English for hotel Staff in Pathumthani province. *Academic Journal of Pathumthani University*. 2013; 5(1): 29-38. Thai.
22. Kalasin S, Charumanee N. English needs of Thai hotel front desk staff in tourist attractions of Southern Thailand in the move towards ASEAN Economic Community 2015. *Journal of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus*. 2015; 7(2): 1-22. Thai.
23. Thamphithak Y. *Factors Affecting the Competency Development of Hotel Staff in ASEAN Economic Community [MA thesis]*. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2016. Thai.