

แบบประเมินบทความวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 3” ประจำปี 2562
วันศุกร์ที่ 31 พฤษภาคม 2562
ณ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

1. ชื่อบทความ: คำว่า การศึกษา ควรตัดออก
2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน/แก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อ		✓	ให้ปรับปรุงใหม่ ควรระบุวัตถุประสงค์การวิจัยให้ชัดเจน กลุ่มเป้าหมาย เครื่องมือการวิจัย ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ฯ
2. Abstract		✓	ปรับให้สอดคล้องกับภาษาไทยที่ปรับปรุงใหม่
3. บทนำ	✓		ปรับการร้อยเรียง ระบุปัญหาการวิจัยให้ชัดเจน ขมวดส่วนท้ายให้เห็นความจำเป็นในการศึกษาวิจัย
4. วัตถุประสงค์การวิจัย	✓		ตัดที่ไม่จำเป็นต้องกล่าวเพิ่มออก วัตถุประสงค์ฯ ข้อ 1 ให้ตัดข้อความ โรงแรมที่มีเจ้าของ.... หรือโรงแรม.. ชาวต่างชาติ ออก วัตถุประสงค์ฯ ข้อ 2 ปรับให้สอดคล้องกับชื่องานวิจัย
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)			
6. วิธีดำเนินการวิจัย		✓	ให้จัดระบบการเสนอและอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยใหม่ กลุ่มเป้าหมายการให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีใครบ้าง และมีขั้นตอนหรือวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างไร และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เช่น ตีความ ใช้วิธีอุปนัย อย่างไร นอกจากนี้การสังเกตการณ์พิเศษที่กล่าวถึงนั้นอยู่ในส่วนใดของการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือในการวิจัย เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตการณ์พิเศษ มีหรือไม่ ถ้ามีให้หาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง/ความตรงเชิงเนื้อหา ส่วนผู้วิจัยก็เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเช่นกัน
7. ผลการวิจัย		✓	ควรย้ายรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยไปในส่วนวิธีดำเนินการวิจัย (ให้ใช้คำว่าเลือกแทนการสุ่ม) ผลการวิจัยให้จัดระบบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ที่เสนอนี้ดูเป็นการอภิปรายข้อมูลการสัมภาษณ์ ที่สำคัญยังไม่พบรายละเอียดตามวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น เกณฑ์ด้านภาษาอังกฤษในการรับบุคลากรเข้าทำงานฯ และปัจจัย... ต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานฯ
8. สรุปผลการวิจัย	✓		ให้สรุปผลการวิจัยเป็นข้อ ๆ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย
9. อภิปรายผล	✓		จัดระบบและจัดรายละเอียดที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ในหัวข้อสรุปผลและอภิปรายผล โดยเสนอเป็นข้อ ๆ ที่ละส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน/แก้ไข	ไม่ผ่าน	
10. ข้อเสนอแนะ		✓	ให้ปรับปรุงใหม่ทั้งหมด โดยให้เสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ ข้อเสนอแนะทางวิชาการ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
11. เอกสารอ้างอิง	✓		
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ	✓		สามารถทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ได้ แต่ต้องสกัดให้ชัดเจนว่าคืออะไร และจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไร
13. ความถูกต้องตามรูปแบบ (Template)	✓		

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์โดยไม่ต้องแก้ไข
- ☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
- ☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

การศึกษาปัจจัยด้านภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรมเครือต่างชาติ สาขาประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

(ไม่ทำฟัน)
๓๖๐๐.๙

บทคัดย่อ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลหรือก็คือภาษากลางของโลกที่เอาไว้ใช้สื่อสารกันระหว่างคนท้องถิ่น (host) ที่เป็นเสมือน
ผู้ดูแลนักท่องเที่ยวจากประเทศเจ้าบ้าน และ คนต่างถิ่นซึ่งก็คือนักท่องเที่ยว (ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ
เท่านั้น) เมื่อสื่อสารกันได้ ก็จะมีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน ทั้งยังกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของไทยได้อีกด้วย ทั้งนี้
เพราะภาคการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยนั้นสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นส่วนสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทยเป็น
อย่างมาก โดยการวิจัยนี้ จะเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการยกระดับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของประเทศไทยให้เหมาะสมกับ
การทำงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับคนในองค์กรเดียวกันที่ต่างวัฒนธรรม
หรือการสื่อสารกับลูกค้า หรือแม้แต่คู่ค้าหรือชาวต่างชาติในเครือข่ายของตน ผ่านการศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ
ซึ่งใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเชิงลึกและได้มีการทำ pilot test ก่อนการสัมภาษณ์จริง สำหรับรายละเอียดในการ
สัมภาษณ์นั้น จะเป็นการสัมภาษณ์จากผู้คนในหลากหลายตำแหน่งที่เคยทำงานหรือกำลังทำงานอยู่ในโรงแรมเครือต่างชาติ
หรือโรงแรมที่มีฐานลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติ เพื่อพิจารณาเกณฑ์ทางด้านภาษาอังกฤษที่มีต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานใน
โรงแรม

ร่วมหา
& หาวิธี

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมบริการ, บุคลากร, พนักงาน, โรงแรมเครือต่างชาติ, ลูกค้าต่างชาติ

ABSTRACT

English is considered as international language of the world that use to communicate between
local people (host) who seem to be persons who handle tourists and outsiders who can be considered as
tourists (in this study will talk only international tourists). When people can communicate each other,
there will be the cultural exchanges. This circumstance also stimulates economic system of Thailand
because the tourism and hospitality field of Thailand can be considered as one of vital points of Thai
economy. This study emphasises on enhancing English education of Thailand to suit for working in the
workplace that has international environment that employees have to use English to communicate to
each other such as working in multi-cultural organisation, communicate with clients or suppliers, or
communicate with foreigners within the organisation. This study was conducted as a qualitative research
that use interview as a research method, also used pilot test before the interview. For the detail of the
interview, the researcher interviewed people who have different positions and used to or currently
working in hotels that have international branches or hotels which have foreigners as their main group of
clients, then considered the English criteria that they prefer for the acceptance of new employee of their
hotel.

Keywords: English for hospitality industry, personnel, staff, international hotel branch, international tourist

บทนำ

เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างประเทศในแวดวงกว้างทั่วโลก จึงทำให้หลายประเทศที่มีภาษาแม่ของตนเองมีความจำเป็นต้องศึกษาภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้คนจากประเทศอื่น ในฐานที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่จัดได้ว่าเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของโลกสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (McDowall and Wang 2009) และภาคส่วนการท่องเที่ยวของไทยก็เป็นหนึ่งในส่วนที่สำคัญและมีอิทธิพลมากที่สุดของประเทศอื่นมีส่วนในการสร้างโอกาสที่สำคัญต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจไทย (Thailand Board of Investment 2001 cited by McDowall and Wang 2009; Hall and Page 2000) จึงทำให้ศักยภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษได้นั้นมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของไทยอย่างมีนัยสำคัญ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารกันกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือแขกที่เข้าพักในโรงแรม ซึ่งถือว่าสำคัญมากในฐานที่โรงแรม Marriott เป็นโรงแรมที่ขึ้นชื่อว่าเป็น multinational organization ซึ่งก็คือองค์กรที่มีผู้คนจากหลายหลายสัญชาติเข้ามาทำงานร่วมกันนั่นเอง (Marriott International 2019) อีกทั้ง การท่องเที่ยวข้ามประเทศหรือการเดินทางไปต่างประเทศนั้นกำลังมีอัตราที่เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และไม่มีทีท่าว่าจะหยุด ทำให้มีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกันมากขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ (เช่น เจ้าของบริษัทการท่องเที่ยว การโรงแรม ผู้ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ฯ) และผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว แขกที่เข้าพักในสถานที่ต่าง ๆ) จึงเกิดกระแสและความต้องการตัวบุคลากรเพื่อมาเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารกับแขกที่เข้าพักได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงทำให้การใช้ภาษาอังกฤษนั้นกระจายทั่วทั้งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการใช้การออกแบบการใช้ภาษาอังกฤษในวงกว้าง หรือ การใช้โปรแกรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ (Parchanant 2012; Blue and Harun 2003)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จุดประสงค์ของงานวิจัยเล่มนี้เพื่อศึกษาความสำคัญและปัจจัยทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการทำงานในโรงแรมหรือต่างชาติดังมีเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อการสำรวจ (Survey) และนำมาประยุกต์ใช้รวมถึงเพื่อการยกระดับการเรียนการสอนของประเทศไทยในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในคณะหรือภาควิชาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมหรืออุตสาหกรรมบริการ ทั้งนี้เพื่อให้มีศักยภาพที่เหมาะสมกับการทำงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลายวัฒนธรรมและต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างกันในการทำงาน โดยมีเป้าหมายที่ต้องศึกษาเป็นกรณีพิเศษดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาเกณฑ์ทางด้านภาษาในการรับบุคลากรเข้าทำงานของโรงแรมในเครือต่างชาติ โรงแรมที่มีเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ หรือ โรงแรมที่มีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ สาขาประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมด้านภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรมเครือต่างชาติ โรงแรมที่มีเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ หรือ โรงแรมที่มีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ สาขาประเทศไทย ในกรณีที่บุคลากรนั้น ๆ ยังเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษได้ไม่ถึงระดับที่ทางโรงแรมต้องการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรมเครือต่างชาติ สาขาประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร รวมถึงการศึกษาปัจจัยด้านภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรมที่มีลูกค้าต่างชาติเป็นกลุ่มลูกค้าหลักเล่มนี้นั้น จะใช้การวิจัยเชิงตีความ (Interpretivism) จะเป็นการวิจัยที่อิงจากอุดมคติ (idealism)

ที่มุ่งเน้นในเรื่องของจิตใจมนุษย์ โดยเสนอประเด็นเรื่องความเป็นจริงทางสังคมอันมีอิทธิพลมาจากการสืบเสาะเข้าไปในการกระทำของพวกเขา (Karami 2011) ซึ่งผู้วิจัยจะมุ่งเน้นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในโรงแรมเครือต่างชาติชั้นนำในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือ บุคลากรที่กำลังทำงานหรือเคยทำงานอยู่ในโรงแรมที่มีลูกค้าต่างชาติเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก แล้วจึงพิจารณาความมีอิทธิพลของภาษาอังกฤษต่อเกณฑ์การรับบุคลากรเพื่อเข้าทำงานในโรงแรมเครือต่างชาติและโรงแรมที่มีกลุ่มลูกค้าต่างชาติเป็นหลักเหล่านั้น โดยจะเป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึกและมีสิทธิ์มีเสียงในการรับบุคลากรใหม่เข้าทำงาน รวมถึงบุคลากรที่เพิ่งได้รับพิจารณาเข้าทำงานใหม่

นอกจากนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการในรูปแบบของ Inductive reasoning หรือการให้เหตุผลเชิงอุปนัย (การให้เหตุผลเชิงอุปมาน) ซึ่งการให้เหตุผลเชิงอุปนัยจะมีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวเป็นขั้นเป็นตอนจากกรณีศึกษาที่เฉพาะเจาะจงในช่วงเริ่มต้น แล้วจึงขยายออกไปในแง่มุมกว้าง อันหมายถึง ผู้วิจัยจำเป็นต้องแยกข้อเท็จจริงทั่ว ๆ ไปออกจากกรณีเฉพาะเช่นนี้ก่อน จากนั้นค่อยเชื่อมโยงกับหลักทั่ว ๆ ไปด้วยการสังเกตการณ์เป็นพิเศษซึ่งสอดคล้องกับการมีอยู่ของหลักความจริงหลากหลายประเด็น (Aneshensel 2002; Walliman 2011; DePoy and Gitlin, 2011; NFER 2013) โดยจะเริ่มต้นจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น แล้วจึงนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงขยายแง่มุมนั้นออกไปในวงกว้างต่อไป โดยมีจุดประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุง และประยุกต์การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยเพื่อให้คนไทยได้มีโอกาสเข้าทำงานในสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมระดับสากล รวมถึงการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาอังกฤษให้แก่บัณฑิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจเข้าทำงานในอุตสาหกรรมบริการได้แนวทางเพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพและต่อยอดจนสามารถเข้าทำงานในองค์กรที่ต้องการได้ในที่สุด

เป้าหมายของงานวิจัยนี้ มีเป้าหมายพื้นฐานในการวิจัยเพื่อการแก้ไขปัญหา โดยปัญหาดังกล่าวคือการไม่ทราบมาตรฐานทางด้านภาษาที่แน่ชัดของคนไทยอันมีผลต่อการรับบุคลากรใหม่เพื่อเข้าทำงานในโรงแรมเครือต่างชาติ อีกทั้งการศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษในประเทศไทยก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานไทยในองค์กรเครือต่างชาติได้เท่าที่ควร (Hiranburana 2017) นอกจากนี้ งานวิจัยเล่มนี้ออกแบบมาเพื่อพรรณนา โดยมีกรณีศึกษาเพียงกรณีเดียวคือการศึกษาปัจจัยทางด้านภาษาอังกฤษเพียงภาษาเดียว โดยระหว่างการศึกษาเก็บข้อมูลทางตรง ซึ่งในที่นี้คือการสัมภาษณ์ จะดำเนินการสัมภาษณ์ทั้งบุคลากรระดับสูงที่มีสิทธิ์มีเสียงในการตัดสินใจพิจารณาจ้างหรือไม่จ้างบุคลากรใหม่ บุคลากรระดับล่างที่มีประสบการณ์ผ่านการพิจารณาดังกล่าวแล้ว รวมถึงผู้ที่เคยทำงานด้านนี้มาก่อน โดยจะมีการใช้ Pilot Test กับกลุ่มผู้ยินยอมให้สัมภาษณ์กลุ่มเล็ก ๆ เพื่อปรับปรุงคำถามก่อนทำการสัมภาษณ์จริงอีกครั้ง ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดงานวิจัยเล่มนี้ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา โดยออกแบบมาในรูปของการพรรณนาที่ใช้การให้เหตุผลในเชิงอุปนัย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับและประยุกต์ใช้กับหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องได้ต่อไปในภายภาคหน้า

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรมเครือต่างชาติ สาขาประเทศไทย กรุงเทพมหานคร รวมถึงการศึกษาปัจจัยด้านภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรมที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติเล่มนี้นั้น ได้ทำการเก็บข้อมูลจากทั้งแบบหัตถิยภูมิและแบบปฐมภูมิ โดยการเก็บข้อมูลแบบหัตถิยภูมินั้น จะเป็นการทบทวนวรรณกรรม และในส่วนของข้อมูลแบบปฐมภูมินั้น จะมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาจากการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือการสุ่มตามความสะดวก (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2553) โดยผู้ที่ยินยอมให้สัมภาษณ์นั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ท่าน โดยตำแหน่งและหน้าที่การงานของผู้ที่สัมภาษณ์ทั้ง 12 ท่านนั้น มีดังต่อไปนี้ ผู้จัดการทั่วไป 1 ท่าน ผู้จัดการฝ่ายบริหารรายได้ 1 ท่าน ที่ปรึกษา 1 ท่าน ผู้จัดการฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ 1 ท่าน ผู้บรรยายในงาน

บริการ (วิทยากร ผู้เคยทำงานในโรงแรมมาก่อน) 1 ท่าน พนักงานสปา 1 ท่าน เจ้าหน้าที่บัญชี 1 ท่าน เจ้าหน้าที่ฝ่าย
ทรัพยากรบุคคล 2 ท่าน ผู้บริหาร 1 ท่าน และเจ้าของกิจการ 1 ท่าน

จากการศึกษาของ Riemer (2002) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งของโลกและมีบทบาทใน
เวทีระหว่างประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาษาและการสื่อสารนั้นยังนิยมใช้ในวงการการศึกษาขั้นสูงและในอุตสาหกรรม
ต่าง ๆ โดยภาษาอังกฤษนั้น ได้รับการพิจารณาว่าเป็นทักษะอันสำคัญซึ่งใช้กันในทุกวงการ ดังจะเห็นได้จากคำตอบในการ
สัมภาษณ์ของผู้ยินยอมให้การสัมภาษณ์บางส่วนดังต่อไปนี้

“ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับแขกที่เข้าพัก เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล”

“ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอันดับหนึ่ง เพราะผู้ที่มาพักส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ และภาษาอังกฤษก็เป็น
ภาษากลางในการสื่อสาร”

จากคำตอบในการสัมภาษณ์ข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษใน
ฐานะที่เป็นภาษากลางของโลกที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างชนชาติพื้นเมืองหรือคนท้องถิ่น กับคนต่างถิ่นที่เข้ามาพำนักใน
ประเทศไทย ดังจะเห็นได้ว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ได้รับการยอมรับไปทั่วโลก และถือได้ว่าเป็นภาษาที่ใช้กันเป็นภาษาที่หนึ่ง
(first language) ของประเทศต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่สุดของโลก ไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทยเอง (Riemer 2002)

“การสื่อสารที่ถูกต้องจะส่งเสริมให้การบริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาของ
การบริการเป็นเลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจประทับใจ”

จะเห็นได้ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักอันสำคัญ
ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก (Pankaew 2003)

“การทำงานโรงแรมซึ่งเป็นสถานที่พักชั่วคราวสำหรับคนที่มาท่องเที่ยว ทำงาน หรือแม้กระทั่งเยี่ยมเยียนเพื่อนฝูง
หรือญาติ นั้น เป็นงานที่มีโอกาสต้องพบปะหรือให้บริการกับบุคคลที่มาจากหลากหลายที่ ซึ่งหมายความว่ารวมถึงบุคคลต่างชาติ
ต่างภาษาด้วย ซึ่งส่วนใหญ่บุคคลเหล่านี้ไม่สามารถพูดภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาท้องถิ่นได้ ดังนั้นการเรียนรู้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็น
ภาษาสากลนั้น จะทำให้เราสามารถสื่อสารกับแขกได้เข้าใจมากขึ้น ซึ่งสามารถทำให้เราเข้าใจความต้องการของแขก และ
ให้บริการได้ดีขึ้น”

จากคำให้สัมภาษณ์ข้างต้นนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Blue and Harun (2003) ที่ได้กล่าวเอาไว้ว่า การ
เดินทางท่องเที่ยวในทุกวันนี้เน้นความสะดวกออกไปเป็นอย่างมากด้วยความรวดเร็วที่คาดไม่ถึง ทั้งยังทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน
ทางวัฒนธรรมระหว่างผู้ที่เข้ามาในฐานะของแขกหรือลูกค้า กับ คนท้องถิ่นที่เป็นผู้ดูแลที่นั่น (host) ซึ่งการเรียนการสอน
เพิ่มเติมทางด้านภาษาอังกฤษนั้น จะเป็นการทำให้การบริการตามปกติที่แตกต่างไปจากเดิมในทางที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน (Miller
et al. 2009)

“หากพนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ไม่ว่าจะเป็นการฟัง พูด อ่าน เขียน ก็ทำให้โอกาสที่ทางโรงแรมจะ
รับเข้าทำงานมีมากขึ้น เพราะทักษะดังกล่าวจำเป็นต่องานโรงแรม อีกทั้งการมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี ทำให้ทางโรงแรมลด
ต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานลงได้”

“จากมุมมองของผู้บริหารงานบุคคล การฝึกทักษะในการทำงาน จะใช้เวลาน้อยกว่าการฝึกความสามารถในการใช้
ภาษาอังกฤษ ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงสำคัญยิ่งกว่าทักษะในการทำงาน รองลงมาจากรื่องที่คนคิด”

การที่คนไทยมักจะเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้อย่างเชื่องช้าขึ้นเป็นเพราะว่าขาดโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษใน
ชีวิตประจำวัน มีบทเรียนภาษาอังกฤษที่ไม่ค่อยท้าทายเท่าไรนัก อีกทั้งคนไทยยังมักจะอาย ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษกับเพื่อน
ร่วมห้อง รวมไปถึงการเรียนแบบรับอย่างเดียวตามความเคยชิน (passive learning) ซึ่งทำให้การฝึกภาษาอังกฤษให้แก่คนไทย
นั้นมักจะช้ากว่าการฝึกอบรมงานตามปกติ (Noom-ura 2013) นอกจากนี้ สิ่งสำคัญสำหรับพนักงานทั้งหลายในอุตสาหกรรม

ผลทรวิจัย. ดรรชนีบทสนทนาอัตชีวประวัติ <บทสัมภาษณ์>
ไม่ได้อธิบายถึงผลที่ได้อธิบายไว้

การบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า นั้น มีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับสัญชาติของลูกค้าที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ทั้งนั้น การที่พนักงานในอุตสาหกรรมบริการนั้นขาดทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือสื่อสารได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ มากพอ นั้น ก็เป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้เช่นกัน ดังนั้น จึงไม่ใช่เรื่องแปลกเลยหากว่า ภาษาอังกฤษจะเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจรับบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรนั้น ๆ (Kuo 2007)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนก็มองว่าภาษาอังกฤษนั้นจำเป็นเฉพาะคนบางกลุ่มในอุตสาหกรรมบริการ เท่านั้น ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“มีผลบางตำแหน่งเช่น ระดับหัวหน้า และผู้จัดการ”

“เป็นหนึ่งในทักษะหลักในการคัดเลือกเฉพาะในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า”

ซึ่งหากพิจารณาอย่างผิวเผินแล้ว ภาษาอังกฤษอาจจะไม่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าก็ได้ หรือ อาจจะไม่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับล่างก็ได้ อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาของ William and Brunton (2009) ก็ได้กล่าว เอาไว้ในการศึกษาของเขาว่า การศึกษาภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญในทางโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาภาษาอังกฤษ เฉพาะทาง (ใช้กับโรงแรมเท่านั้น) หรือการศึกษาภาษาอังกฤษทั่วไป โดยเฉพาะพนักงานระดับล่าง ยิ่งจำเป็นต้องเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเอาไว้ ดังนั้น ไม่เพียงแต่พนักงานระดับหัวหน้าเท่านั้นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ แต่พนักงานระดับล่างเองก็ต้องใช้ ภาษาอังกฤษด้วย เช่นเดียวกันกับผู้ที่ทำงานที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง หากว่าพนักงานคนนั้น ๆ ทำงานอยู่เบื้องหลัง คอยสนับสนุนฝ่ายที่อยู่เบื้องหน้าของโรงแรม การใช้ภาษาอังกฤษก็จำเป็นในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางอีเมล การจดบันทึก หรือการดำเนินการธุรกิจสมัยใหม่ ต่างก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษทั้งนั้น ซึ่งเรียกรวม ๆ กันว่าเป็น ‘ภาษาของการ บริการ’ (Hiranburana 2017; Blue and Harun 2003) โดยอาจจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร ในเครือของ องค์กร หรือแม้แต่การติดต่อกับต่างองค์กรซึ่งเป็นคู่ค้าของตนก็เป็นได้

“เบื้องต้น ต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าได้อ่านออกเขียนได้”

“การสัมภาษณ์ผู้สมัครงานด้วยภาษาอังกฤษ และทดลองสื่อสารตอบโต้กันต่อหน้า”

“ดูจากการสนทนาตอบโต้หรือการแนะนำตัวเองโดยใช้ภาษาอังกฤษแบบพอสั่งเขป”

จากคำให้สัมภาษณ์จะเห็นได้ว่า เบื้องต้นนั้น ทางองค์กรมักจะใช้การสัมภาษณ์งานเป็นภาษาอังกฤษแบบพูดคุยกัน ต่อหน้าเพื่อระดับและความเข้าใจทางด้านภาษาอังกฤษของผู้สมัครคนนั้น ๆ โดยเริ่มจากการแนะนำตัวก่อน แล้วจึงสอบถาม กันต่อไปเป็นภาษาอังกฤษตามสมควร ทั้งนี้ทั้งนั้น อาจจะมององค์กรบางส่วนที่จะดูจากประวัติและเกรดเฉลี่ยของวิชาที่เกี่ยวข้อง กับภาษาอังกฤษประกอบด้วย

“ผู้สมัครงานต้องสอบภาษาอังกฤษโดยใช้มาตรฐานของโรงแรม ซึ่งเป็นข้อสอบที่ใช้ตรวจสอบความสามารถในการ อ่านฟังและเขียน จากนั้นก็จะเป็นการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้ประเมินผลในเรื่องความสามารถของการพูดภาษาอังกฤษ แต่ละ ตำแหน่งงานต้องการความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับหน้าที่และการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า” ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่าภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นในทุกระดับไม่ว่าแม้แต่พนักงานระดับล่างหรือพนักงานที่ไม่ต้อง ทำงานเบื้องหน้า (William and Brunton 2009; Hiranburana 2017; Blue and Harun 2003) แต่ก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ ว่ายิ่งตำแหน่งสูงเท่าไร ภาษาอังกฤษก็ยิ่งมีความจำเป็นมากเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dawson et al. (2012) ที่ ได้ระบุเอาไว้ว่า ในการจัดการต่าง ๆ นั้น มักจะต้องมีการกระตุ้นให้พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเสมอ ทั้งนี้ก็เพราะว่า ภาษาอังกฤษนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจจากการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารที่ดีก็ทำให้เกิดการบริการที่ดีตามไปด้วยเช่นกัน (Khamkhien 2010)

“การใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องโดยผู้ไม่มีทักษะการพูดและความกล้าที่จะพูดจาสื่อสาร”

“ลูกค้าคือบุคคลสำคัญ เพียงแค่คำตอบภาษาอังกฤษง่ายๆ ในงานบริการก็ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญแล้ว”

การพูดภาษาอังกฤษนั้น แม้บางครั้งอาจจะยากง่ายแตกต่างกันไปตามแต่ศักยภาพส่วนบุคคล แต่ในการใช้ภาษาอังกฤษนั้น ก็เป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานหรือลูกจ้างในอุตสาหกรรมบริการซึ่งมีผลทางตรงกับความพึงพอใจของลูกค้า (Kuo 2007) นอกจากนั้น สิ่งที่สำคัญก็คือ คนไทยจะต้องมีความกล้าที่จะพูดจาสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งแม้ว่าในการศึกษาบางงานนั้น ยังชี้ชัดว่าหนึ่งในจุดด้อยของคนไทยในการศึกษาภาษาอังกฤษก็คือการที่คนไทยมักจะไม่มีความอาย ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษออกไปก็ตาม (Noom-ura 2013) แต่หากพูดได้ ก็จะทำให้มีโอกาสด้านการได้รับเข้าทำงานมากกว่าคนที่พูดไม่ได้หรือไม่กล้าพูด

“ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะการฟังจะทำให้เข้าใจคำถามและปัญหา นำไปสู่การให้คำตอบและการบริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของลูกค้า”

“การสามารถสนทนาภาษาอังกฤษ และสามารถเขียนภาษาอังกฤษเพื่อโต้ตอบกับแขกได้เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการทำงานโรงแรม เนื่องจากมีความสำคัญต่อการให้บริการแขก”

นอกจากความสามารถในการพูดแล้ว ความสามารถในการฟังก็สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ทั้งนี้เพราะถ้าหากบุคลากรสามารถพูดได้ แต่ฟังไม่ออก ก็จะทำให้การสื่อสารผิดพลาด หรือหากพูดไปแล้วออกเสียงไม่ชัด ก็จะทำให้เกิดความผิดพลาดได้เช่นกัน (Khamkhien 2010)

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้ยินยอมให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะตอบไปในทิศทางเดียวกันว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการสื่อสารในยุคนี้เป็นอย่างมาก เพราะเป็นภาษาสากลที่เอาไว้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับแขกที่เข้าพัก ทั้งนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะเป็นชาวต่างชาติ จึงทำให้ภาษาอังกฤษเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่มีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Noor (2008) และ Park et al. (2018) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นต่ออุตสาหกรรมบริการเป็นอย่างยิ่งซึ่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในนั้นด้วยเช่นกัน

ภาษาอังกฤษยังมีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมบริการอย่างใหญ่หลวง เพราะในการบริการนั้น มักจะต้องมีคนท้องถิ่นที่เป็นผู้ดูแลในประเทศเจ้าบ้าน ดังนั้น พนักงานจากในอุตสาหกรรมบริการทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นการโรงแรม การท่องเที่ยว การขนส่ง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็จำเป็นต้องมีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการบริการลูกค้า ดังที่ Miller et al. (2009) ได้กล่าวไว้ว่า การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมระหว่างคนท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของบ้าน กับคนต่างชาติที่เป็นนักท่องเที่ยว นั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการสื่อสารกันอย่างเข้าใจ ซึ่งการจะสื่อสารกันได้ก็ต้องอาศัยภาษาอังกฤษ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอนด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น

ในส่วนของประเทศจีนเรื่องที่ว่าภาษาอังกฤษมีผลต่อการรับสมัครพนักงานในโรงแรมอย่างไรรนั้น จากผลการวิจัยคือส่วนใหญ่จะตอบไปในทิศทางเดียวกันคือการที่พนักงานควรมีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อลดปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้า อีกทั้งยังลดต้นทุนในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษขององค์กรด้วย ทั้งนี้เพราะการฝึกภาษาอังกฤษนั้นใช้เวลามากกว่าและมีความยากกว่าการฝึกงานตามปกติ ซึ่งก็ตรงตามการศึกษาของ Khamkhien (2010) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาภาษาอังกฤษของคนไทยนั้นเป็นไปอย่างเชื่องช้าอันเนื่องมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน ซึ่งหนึ่งในนั้นคือการที่คนไทยไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน รวมถึงไม่กล้าพูดด้วย นอกจากนี้ ยังมีคำตอบส่วนน้อยที่ได้รับไว้ว่า ภาษาอังกฤษมีผลเพียงบางตำแหน่งเท่านั้น เช่น ตำแหน่งระดับสูง หรือตำแหน่งที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ทั้งนี้ทั้งนั้น คำตอบทิศทางนี้ขัดแย้งกับการศึกษาของ William and Brunton (2009) และงานศึกษาของ Hiranburana (2017) ได้ระบุเอาไว้ในทิศทางเดียวกันว่า พนักงานในโรงแรมนั้นมีความจำเป็นจะต้องศึกษาภาษาอังกฤษ อันเนื่องมาจากพนักงานระดับล่างเองก็จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องใช้ในการ

ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเท่านั้น แต่ยังใช้ในการโต้ตอบกันทางอีเมล การจดบันทึก หรือการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ด้วยเช่นกัน ซึ่งภาษาอังกฤษนั้นก็จัดได้ว่าเป็น 'ภาษาของการบริการ' นั่นเอง (Hiranburana 2017; Blue and Harun 2003)

ในประเด็นของการคัดกรองทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานนั้น จากผลการวิจัยนั้น ส่วนใหญ่จะเน้นการสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษเป็นบททดสอบบุคลากรที่จะรับเข้าทำงาน และมีบ้างประปรายที่ใช้เป็นตัวข้อสอบ ดูเกรดเฉลี่ยวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ หรือ การดูจากข้อมูลทางด้านภาษาที่กรอกไว้ในใบสมัคร ซึ่งจากการศึกษาของ Khamkhien (2010) ก็ได้รับรู้ว่า การสื่อสารที่ดี จะนำไปสู่การบริการที่ดีได้ด้วยเช่นกัน

สำหรับประเด็นปัจจัยทางด้านภาษาอังกฤษที่สำคัญต่อการทำงานในโรงแรมนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบเป็นเสียงเดียวกันเกือบทั้งหมด ว่าการสนทนาได้ ทั้งฟังและพูด คือคุณสมบัติสำคัญสำหรับการบริการ ขอแค่สื่อสารรู้เรื่องและถูกต้องก็พอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kuo (2007) และ Khamkhien (2010) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การพูดภาษาอังกฤษนั้น บางครั้งอาจจะขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลทางด้านภาษา แต่การใช้ภาษาอังกฤษให้ได้นั้น สำคัญและมีผลทางตรงกับความพึงพอใจของลูกค้า ถ้าหากออกเสียงไม่ชัดหรือสื่อสารผิดพลาดเป็นคำที่มีความหมายอื่น ก็จะนำไปสู่ปัญหาได้เช่นกัน ดังนั้นถ้าบุคลากรสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทุกอย่างจะราบรื่น

จากผลการวิจัยทั้งหมด สามารถสะท้อนภาพผลลัพธ์ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งก็คือ การศึกษาเกณฑ์ทางด้านภาษาเพื่อรับบุคลากรเข้าทำงานในโรงแรม ซึ่งหมายรวมถึงโรงแรมเครือต่างชาติ โรงแรมที่มีเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ และ โรงแรมที่มีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ สาขาประเทศไทย รวมไปถึงได้ทราบในเรื่องของปัจจัยแวดล้อมทางด้านภาษาที่จำเป็นต่อการได้รับเลือกเข้าทำงานในโรงแรมดังที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ ซึ่งการศึกษารังนี้ก็ทำให้ตระหนักได้ถึงเกณฑ์ทางด้านภาษาที่จำเป็น ซึ่งก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษได้ ออกเสียงให้ถูก มีความกล้าพูดกล้าสื่อสาร และสามารถสื่อสารกับลูกค้าจนเข้าใจความต้องการของพวกเขาได้ ไปจนถึงการพิจารณาเกรดเฉลี่ยและการกรอกข้อมูลในใบประวัติก่อนสมัครงาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องของความหลากหลาย ทั้งนี้เพราะการศึกษารังนี้เน้นผู้ให้สัมภาษณ์ที่เคยทำงานหรือกำลังทำงานอยู่ในโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันอาจจะทำงานที่ต่างจังหวัดแล้ว ทั้งนี้ทั้งนั้น ในเรื่องของตำแหน่งและอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่างก็สามารถพิจารณาได้ว่าค่อนข้างหลากหลาย ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ การหากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายในเรื่องของภูมิภานามากขึ้น เพื่อต่อยอดและนำไปสู่ผลลัพธ์ในวงกว้างมากขึ้นไปอีกขั้นหนึ่งได้ นอกจากนี้ ยังสามารถศึกษาต่อยอดในเรื่องของการออกเสียงหรือสำเนียงภาษาอังกฤษของคนไทยที่ใช้ในการสื่อสารได้ด้วย อันเนื่องมาจากการหบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยนั้น ได้เจอสิ่งที่น่าสนใจก็คือการทำงานวิจัยหนึ่ง ได้กล่าวเอาไว้ว่า การสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น หากมีความผิดพลาดในเรื่องของไวยากรณ์อยู่บ้างประปรายก็ไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับทางธุรกิจมากนัก (Hiranburana 2017) แต่ถ้าใช้ไวยากรณ์ผิด ๆ หรือออกเสียงผิด ความหมายอาจเปลี่ยนและอาจทำให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลังได้ (Prachanant 2012; Khamkhien 2010)

เอกสารอ้างอิง

Aneshensel, C. (2002). *Theory-Based DATA ANALYSIS for the SOCIAL SCIENCES*. London: Sage Publications Ltd.

Blue, G. and Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purpose*, 22 (1), 73-91. doi.org/10.1016/S0889-4906(01)00031-X

- Dawson, M., Madera, J., Neal, J. and Chen, J. (2012). The Influence of Hotel Communication Practices on Managers' Communication Satisfaction with Limited English-Speaking Employees. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 38 (4), 546-561. doi.org/10.1177/1096348012461552
- DePoy, E. and Gitlin, L., (2011). *Introduction to research: Understanding and Applying Multiple Strategies*. 4th edition. Missouri: ELSEVIEROSBY.
- Hall, M. and Page, S. (2000). *Tourism in South and Southeast Asia: Issues and Cases*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Hiranburana, Kulaporn. (2014). Use of English in the Thai workplace. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38, 21-38. doi.org/10.1016/j.kjss.2015.10.002
- Karami, A. (2011). *Management research*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Khamkhien, A. (2010). Teaching English Speaking and English Speaking Tests in the Thai Context: A Reflection from Thai Perspective. *English Language Teaching*, 3 (1), 184-190.
- Kuo, C. (2007). The Importance of Hotel Employee Service Attitude and the Satisfaction of International Tourists. *The Service Industries Journal*, 27 (8), 1073-1085. doi.org/10.1080/02642060701673752
- Marriott International. (2019). *Diversity & Inclusion - Corporate*. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน, 2562, จาก Marriott International: <https://www.marriott.com/diversity/corporate-diversity.mi>
- McDowall, S. and Wang, Y. (2009). An Analysis of International Tourism Development in Thailand: 1994-2007. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14 (4), 351-370. doi.org/10.1080/10941660903023952
- Miller, J., Kostogriz, A. and Gearon, M. (2009). *Culturally and Linguistically Diverse Classrooms: New Dilemmas for Teachers* [online]. 1st edition. Bristol: MPG Books Group
- NFER, 2013. *Designing the research* [online]. National Foundation for Educational Research. Available from: <http://www.nfer.ac.uk/schools/developing-young-researchers/how-to-choose-your-research-methods.cfm#> [Accessed 14 December 2018].
- Noom-ura, S. (2013). English-Teaching Problems in Thailand and Thai Teachers' Professional Development Needs. *English Language Teaching*, 6 (11), 139-147. doi.org/10.5539/elt.v6n11p139
- Noor, F. (2008). *Language needs for hotel and catering students: a proposal for syllabus design*. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/277987240_Language_needs_for_hotel_and_catering_students_a_proposal_for_syllabus_design.
- Pankaew, B. (2003). *Prospects for developing the tourism market in Thailand: An evaluation of factors influencing the perception of American visitors, theses (doctor)*, School of Business, Golden Gate University.
- Park, S., Yoo, H., Kim, K. and Lee, T. (2018). Perceptions of university students of 'tourism-focused English' as a second language: The case of Korean universities. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 23, 56-69. doi.org/10.1016/j.jhlste.2018.05.001

- Prachanant, N. (2012). Needs Analysis on English Language Use in Tourism Industry. *SciVerse ScienceDirect*, 66, 117-125. doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.253
- Riemer, M. (2002). English and Communication Skills for the Global Engineer. *Global J. of Engng. Educ.*, 6 (1). 91-100.
- Walliman, N., (2011). *Your Research Project Designing and planning your work*. 3rd edition. London: SAGE Publications
- Wang, M. (2009). Web based projects enhancing English language and generic skills development for Asian hospitality industry students. *Australasian Journal of Educational Technology*, 25 (5), 611- 626.
- William, M. and Brunton, C. (2009). AN EVALUATION OF STUDENTS' ATTITUDES TO THE GENERAL ENGLISH AND SPECIFIC COMPONENTS OF THEIR COURSE: A CASE STUDY OF HOTEL EMPLOYEES IN CHIANG MAI, THAILAND. *ESP World*, 4 (25), 8.