

482.00/01

๑ ๒๕๓

๖.๕

การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

อโณทัย ทิพกนก

23 เม.ย. 2535

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2532

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

177711

การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

อโณทัย ทิพกนก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2532

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 49 ข้อ แต่ละข้อคำถามเป็นการใช้ภาษาตามการกิจในสถานการณ์ที่กำหนดให้ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานแผนกต้อนรับ และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 7 แห่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 96 คน รวมเป็นจำนวนคำตอบที่นำมาวิเคราะห์ 7,486 คำตอบ

ผลการวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมสามารถใช้ภาษาระดับกลาง ๆ ได้ร้อยละ 78.26 ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการ ร้อยละ 11.43 และใช้ภาษาระดับเป็นทางการ ร้อยละ 1.85
2. เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่นในการใช้ภาษา กับความสามารถในการใช้ภาษาของพนักงานแต่ละคน พบว่า สามารถแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษมาก และกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษระดับปานกลาง ภาษาอังกฤษที่พนักงาน 3 กลุ่มนี้ใช้มากที่สุดคือภาษาระดับกลาง ๆ

AN ANALYSIS OF ENGLISH LANGUAGE USE OF EMPLOYEES
IN THE FIRST-CLASS HOTELS IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

ANOTHAI DIBAKANAKA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree
at Srinakharinwirot University
February 1989

The purpose of this study was to analyze the English language use of employees in the first-class hotels in Bangkok. Forty-nine questions on the use of English according to language functions and situations were answered by ninety-six employees of Front Office and Food and Beverage Department from seven hotels. The total of seven thousand four hundred and eighty-six answers were analyzed.

The results of this study were as follows:

1. The neutral level of language was used 78.26 per cent, the informal level was used 11.43 per cent, and the formal level was used 1.85 per cent.

2. The relationship between the confidence and competence of language use by the employees could be divided into three groups- from the most confidence to the least. These three groups of employees used the neutral level of language more than any other levels.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบแก้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธาน
(รศ.ดร.ประพาศน์ พฤทธิประภา)

..... กรรมการ
(ผศ.กรรณิการ์ ยุกศิริตน)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รศ.ดร.ประพาศน์ พฤทธิประภา)

..... กรรมการ
(ผศ.กรรณิการ์ ยุกศิริตน)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อ.สุไร พงษ์ทองเจริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(อ.ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่... ๘ ... เดือน... มีนาคม ... พ.ศ. ๒๕๖๒

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพาศน์ พุทธิประภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ ยุทธิรัตน และ ศาสตราจารย์สุโร พงษ์ทองเจริญ ที่กรุณาเกื้อกูล เมตตา เสียสละทั้งสติปัญญาและเวลาอันมีค่าของท่านให้ความช่วยเหลือ แนะนำติดตามและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์เฉลิมศรี ปรีชาพานิช และอาจารย์บุญศรี ชิวกำจร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ แนะนำและตรวจแก้ไขแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อผลสำเร็จของปริญญานิพนธ์นี้

สำหรับผู้ช่วยเหลือหาบุคคลที่จะตอบแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ช่วยเหลือแจกจ่ายและติดตามรวบรวมแบบสำรวจกลับคืนมา เช่น คุณชวนาถ คำนออำไพ คุณชูชาติ มหาวินสุข คุณปราชญ์นา อุนากุล คุณจิราภรณ์ สมานวรวงศ์ คุณอำพล สายโอบเอื้อ คุณณกาจ ชนะสิริ คุณธีรพันธ์ ไพโรศรี คุณมนูญ กาละพัฒน์ คุณชัชวาลย์ ศุภขยานนท์ คุณเชื้อสิงห์ สิงห์เสนีย์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่แผนกบุคคล ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการห้องอาหารของโรงแรมต่าง ๆ ที่กรุณาให้ความสะดวกอย่างดียิ่ง เป็นผู้ที่ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีและความเอื้ออารีเป็นที่สุด และที่จะลืมเสียมิได้คือพนักงานโรงแรมทุกท่านที่เมื่อน้ำใจให้ความร่วมมือ อุตุน และกรุณาสละเวลาตอบแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษฉบับนี้ ซึ่งนับเป็นข้อมูลที่มีค่ามาก ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณพรหมศิริ โพธิ์ทอง คุณอินทิรา นวสัมฤทธิ์ คุณศรีรัตน์ กำนันบุญ คุณนิติมา ไกรฤกษ์ คุณสุนทร เบ็นเกล้า คุณสุชมาลย์ นิลรัตน์ คุณอารี แววชาญ ทั่ว ๆ และเพื่อนนิสิตภาควิชาภาษาศาสตรการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ คุณสหัส โอชา ที่ได้ช่วยเหลือด้านการพิมพ์ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านทั้งที่ออกนามและไม่ได้ออกนามอีกครั้งหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอมอบคุณค่าของปริญญาบัตรฉบับนี้เป็นเครื่องบูชาแก่คุณพ่อ คุณแม่ ซึ่งได้
ให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุนในทุกด้าน ตลอดจนเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดเวลา
การศึกษาของผู้วิจัย

อโณทัย ทิพนนก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
/ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
/ ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
/ แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะภาษาตามการกจิการใช้ภาษา ...	8
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
ตัวอย่างแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	
ในธุรกิจโรงแรม	24
วิธีการรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
5 บทข้อสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
บทข้อสรุป	59
จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	59
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	59

บทที่	หน้า
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	59
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	60
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	103
ประวัติย่อของผู้วิจัย	123

- 1 การใช้ภาษาในการกิจ F 1 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ
ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ 30
- 2 การใช้ภาษาในการกิจ F 2 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ
ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ 31
- 3 การใช้ภาษาในการกิจ F 3 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการมากที่สุด ภาษาระดับกลาง ๆ และ
ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ 31
- 4 การใช้ภาษาในการกิจ F 4 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี 32
- 5 การใช้ภาษาในการกิจ F 5 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ
ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ 32
- 6 การใช้ภาษาในการกิจ F 6 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี 33
- 7 การใช้ภาษาในการกิจ F 7 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ
ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ 33

8	การใช้ภาษาในการกิจ F 8 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	34
9	การใช้ภาษาในการกิจ F 9 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	34
10	การใช้ภาษาในการกิจ F 10 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	35
11	การใช้ภาษาในการกิจ F 11 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	35
12	การใช้ภาษาในการกิจ F 12 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามระดับ	36
13	การใช้ภาษาในการกิจ F 13 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	36
14	การใช้ภาษาในการกิจ F 14 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	37

15	การใช้ภาษาในการกิจ F 15 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	37
16	การใช้ภาษาในการกิจ F 16 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับเป็นทางการ และระดับ ไม่เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	38
17	การใช้ภาษาในการกิจ F 17 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	38
18	การใช้ภาษาในการกิจ F 18 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	39
19	การใช้ภาษาในการกิจ F 19 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็น ทางการ และระดับเป็นทางการไม่มี	39
20	การใช้ภาษาในการกิจ F 20 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็น ทางการ และระดับเป็นทางการไม่มี	40
21	การใช้ภาษาในการกิจ F 21 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็น ทางการ และระดับเป็นทางการไม่มี	40

22	การใช้ภาษาในการกิจ F 22	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	41
23	การใช้ภาษาในการกิจ F 23	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	41
24	การใช้ภาษาในการกิจ F 24	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	42
25	การใช้ภาษาในการกิจ F 25	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	42
26	การใช้ภาษาในการกิจ F 26	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	43
27	การใช้ภาษาในการกิจ F 27	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	43
28	การใช้ภาษาในการกิจ F 28	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็น ทางการ และระดับเป็นทางการไม่มี	44

29	การใช้ภาษาในการกิจ F 29	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	44
30	การใช้ภาษาในการกิจ F 30	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับเป็นทางการ และระดับ ไม่เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	45
31	การใช้ภาษาในการกิจ F 31	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	45
32	การใช้ภาษาในการกิจ F 32	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	46
33	การใช้ภาษาในการกิจ F 33	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	46
34	การใช้ภาษาในการกิจ F 34	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	47
35	การใช้ภาษาในการกิจ F 35	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับเป็นทางการ และระดับ ไม่เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	47

36	การใช้ภาษาในการกิจ F 36	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	48
37	การใช้ภาษาในการกิจ F 37	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	48
38	การใช้ภาษาในการกิจ F 38	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการมากที่สุด ภาษาระดับกลาง ๆ รองลงมา ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	49
39	การใช้ภาษาในการกิจ F 39	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	49
40	การใช้ภาษาในการกิจ F 40	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	50
41	การใช้ภาษาในการกิจ F 41	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	50
42	การใช้ภาษาในการกิจ F 42	จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	51

43	การใช้ภาษาในการกิจ F 43 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	51
44	การใช้ภาษาในการกิจ F 44 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ	52
45	การใช้ภาษาในการกิจ F 45 จำแนกตามระดับการใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	52
46	การใช้ภาษาในการกิจ F 46 จำแนกตามระดับการใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	53
47	การใช้ภาษาในการกิจ F 47 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	53
48	การใช้ภาษาในการกิจ F 48 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับเป็นทางการไม่มี	54
49	การใช้ภาษาในการกิจ F 49 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี	54
50	การใช้ภาษาในการกิจ F1 - F50 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันภาษาอังกฤษนับเป็นภาษาที่มีบทบาทมากในด้านการศึกษาค้นคว้าและ
ในวงวิชาการเกือบทั่วโลก นอกจากนี้ภาษาอังกฤษยังมีบทบาทมากในค่านิยม การเมือง
เศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยว ตลอดจนค่านิยมสื่อสารมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจนั้นมีความจำเป็นและสำคัญมาก เนื่องจากประเทศไทย
มีการติดต่อกับนานาประเทศมากยิ่งขึ้น มิใช่ให้ความเห็นตรงกันว่าผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจ
นานาชาติหรือแม้แต่ผู้ที่กำลังจะประกอบอาชีพ นอกจากจะต้องมีความรู้ ความชำนาญทาง
สาขาของตนแล้วยังต้องมีความคล่องตัวในการใช้ภาษากลางเจรจาโต้ตอบ ตลอดจนเข้าใจ
ถึงหลักความคิดและแง่มุมของวัฒนธรรมที่แอบแฝงมากับภาษานั้น (Hubbard and Ristau.
1982 : 115 - 121, Schmitt. 1981 : 97 - 98, Pausell. 1983 : 277 -286)
จากการสำรวจทัศนคติของอาจารย์ผู้สอนภาษาและธุรกิจที่มีต่อวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ปรากฏว่า
ผู้สอนส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า การสนทนาโต้ตอบและการฟังเพื่อความเข้าใจ มีความ
สำคัญมากที่สุดในการวัดผล 8 ทักษะ ซึ่งได้แก่ การสนทนาโต้ตอบ การฟัง การอ่าน
การออกเสียงคำ ศัพท์เฉพาะสาขา วัฒนธรรม จรรยาบรรณโต้ตอบธุรกิจ และไวยากรณ์
(Gross. 1983 : 449 - 452) ผลการสำรวจความเห็นของบุคคลในวงการธุรกิจเพื่อ
หาข้อควรพิจารณาว่าทักษะใดในภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญและจำเป็นมากที่สุด ผู้ตอบแบบ
สอบถามจำนวน 250 คน ยืนยันว่า ความเข้าใจและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุด
(Cholokian. 1981 : 666)

บุคคลที่อยู่ในวงการธุรกิจที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ติดต่อกับโดยตรง
กับชาวต่างประเทศ ได้แก่ ผู้ที่ทำงานด้านกิจการท่องเที่ยว นักธุรกิจ บริษัทการบิน
โรงแรมที่พัก พาหนะคมนาคม นักวิชาการ ธนาคาร บริษัทที่มีการติดต่อระหว่างประเทศ

ห้างร้านต่าง ๆ เป็นต้น ปัจจุบันอัตราการเพิ่มของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย นับได้ว่าเพิ่มเป็นอันดับ 1 ในเอเชีย คือเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.80 ส่วนรายได้ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับได้ว่า เป็นรายได้อันดับสูงของประเทศ (สมชาย นิรัญกิจ, 2524 : 76 - 78) ถ้านักท่องเที่ยวเพิ่มจำนวนมากขึ้น จำนวนวันพักเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้น นอกจากจะมีผลทำให้จำนวนรายได้จากนักท่องเที่ยวสูงขึ้นแล้ว ยังมีผลต่อบุคคลที่ทำงาน คำนวณโรงแรมที่พัก ซึ่งจัดเป็นบุคคลในวงการธุรกิจบริการจะต้องมีงานคำนวณบริการเพิ่มขึ้น และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมย่อมเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน

จากงานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ พบว่า บุคคลในธุรกิจกลุ่มการบริการใช้ภาษาอังกฤษเป็นปริมาณมาก โดยใช้การฟังและการพูด โต้ตอบมากที่สุด คือฟังจากคู่สนทนาเป็นอันดับแรก และฟังจากโทรทัศน์เป็นอันดับรองลงมา หัวหน้างานในวงการธุรกิจจำนวนร้อยละ 87.89 มีความเห็นว่าภาษาอังกฤษที่บุคลากรเรียน จากสถาบันการศึกษายังไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคล และระดับที่หน่วยงานต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกทักษะ แสดงว่าหน่วยงานของวงการธุรกิจส่วนใหญ่ยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อุษา กาญจนสถิตย์, 2523 : 275 - 281) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในหน้าที่การงานของพนักงาน ในโรงแรมชั้นหนึ่งคือ การฟังและการพูด / โดยทั่วไปชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการของ โรงแรมนั้นจะพูดด้วยสำเนียงต่าง ๆ กัน โดยทั่วไปแล้วพนักงานจะไม่มีปัญหาในการรับ คำสั่ง หรือคำขอร้องที่เกี่ยวกับหน้าที่โดยตรงของตน เช่นพนักงานที่เป็นบริการจะไม่มีปัญหา ในการรับคำสั่งอาหาร แต่ถ้าชาวต่างประเทศพูดเรื่องอื่นที่ไม่ใช่การสั่งอาหาร มักจะไม่ เข้าใจและโต้ตอบไม่ได้ (เปรมวดี มัลลินส์, 2528 : 42)

นอกจากนี้ยังเป็นที่สังเกตได้ว่า หลังจากที่ผู้สมัครได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานแล้ว ทางโรงแรมจะมีการจัดชั้นเรียนภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานแต่ละแผนกเพื่อ

ฝึกฝนและเพิ่มพูนความรู้ในแผนที่ตนทำงานอยู่ ส่วนมากจะเป็นการสอนคำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้มากในแผนกนั้น ๆ และสอนไวยากรณ์ควบคู่กันไป แต่ปรากฏว่า พนักงานโรงแรม ยังประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกับสื่อสารกับแขกผู้มาพักในแง่ที่ว่าไม่อาจ คำเนินการสนทนา หรือใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะได้ผ่านการคัดเลือก ตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ว่าควรเป็นผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถอ่าน พูดและเขียนได้ก็ จึงจะได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการแผนกบุคคลของโรงแรมชั้นหนึ่งแห่งหนึ่งพบว่า มีขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน แผนกต่าง ๆ คือในขั้นแรกผู้สมัครต้องสอบข้อเขียนเพื่อวัดพื้นฐานด้านไวยากรณ์ ข้อสอบ ชุดนี้ผู้จัดการแผนกบุคคลและครูสอนภาษาอังกฤษของโรงแรมซึ่งเป็นเจ้าของภาษาเป็นผู้ ออกข้อสอบ แบ่งเป็นระดับพื้นฐาน (Ordinary level) สำหรับสอบพนักงานบริการ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานขนกระเป๋า พนักงานรับโทรศัพท์ และข้อสอบ ระดับสูง (Advanced level) สำหรับสอบพนักงานแผนกต้อนรับ แผนกขาย และพนักงาน ระดับหัวหน้าแผนก เป็นต้น หลังจากสอบข้อเขียนแล้วผู้สมัครจะต้องได้รับการสอบสัมภาษณ์ ภาษาอังกฤษ โดยในขั้นต้นผู้จัดการแผนกบุคคลเป็นผู้สัมภาษณ์ ขั้นต่อไปหัวหน้าแผนกและ ผู้จัดการทั่วไปจะสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อต้องการคัดเลือกให้ได้พนักงานที่มีความรู้ ไวยากรณ์ในระดับพื้นฐาน และมีความสามารถในการเจรจาโต้ตอบในระดับที่พอเข้าใจ ภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันได้ สำหรับพนักงานโทรศัพท์ ครูสอนภาษาอังกฤษ เจ้าของภาษาจะเป็นผู้สัมภาษณ์เพื่อทดสอบความสามารถในการฟัง การเข้าใจภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของพนักงานในแผนกนี้

จากการที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีปัญหในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกับสื่อสาร ในการประกอบอาชีพแม้จะได้เรียนภาษาอังกฤษมาแล้วในสถานบันการศึกษาเป็นเวลาหลายปี และได้ผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานตามเกณฑ์ของโรงแรมแล้วก็ตามประกอบกับการศึกษา ทางค่านี้นี้ยังมีน้อย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถใน

การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางการจัดการศึกษาภาษาอังกฤษ
 ด้านธุรกิจโรงแรมในสถาบันการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพการทำงาน ตลอดจนพัฒนา
 ความรู้ของบุคลากรในโรงแรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพให้สามารถ
 ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมของพนักงาน
 โรงแรมชั้นหนึ่ง

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ทำให้ทราบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมของพนักงาน
 โรงแรมชั้นหนึ่ง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้อาจจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนด หรือปรับปรุงบทเรียน
 ภาษาอังกฤษด้านธุรกิจโรงแรมสำหรับผู้ประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม หรือนักศึกษาเพื่อ
 ให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง
 ในกรุงเทพมหานครเฉพาะแผนกที่ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับแขกผู้มาพักมาก
 ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2. วิเคราะห์การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมโดยอาศัยหลัก "การกิจ"
 (Functions) การใช้ภาษา ของบลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเคิลมิส (Blundell,
 Higgins and Middlemiss. 1982) ซึ่งแบ่งการกิจออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ภารกิจหลักทั่วไป การกิจทางสังคม และการกิจการดำเนินการสนทนา โดยคัดเลือก
เฉพาะภารกิจที่จำเป็นในการสื่อสารโดยอาศัยประสบการณ์และการสังเกตการณ์ของ
ผู้วิจัยซึ่งทำงานในโรงแรมชั้นหนึ่งขณะนั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การกิจการใช้ภาษา หมายถึง จุดมุ่งหมายในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร
 3 ประการคือ

1.1 การกิจหลักทั่วไป เช่นลักษณะการใช้ภาษาเกี่ยวกับข้อมูล เจตคติ
 และการกระทำ

1.2 การกิจทางสังคม เป็นการใช้ภาษาตามแบบอย่างของสังคมหรือ
 สังคมเป็นผู้กำหนดทำให้เราทุกคนอย่างไร ทั้งนี้เพื่อคงความสัมพันธ์ระหว่างคนทุกคนกับคนฟัง
 มากกว่าที่จะแสดงความรู้สึกที่แท้จริง เช่น การกล่าวคำทักทาย คำอำลา เป็นต้น

1.3 การกิจการดำเนินการสนทนา เป็นการใช้ภาษาเพื่อช่วยให้การ
 สนทนาเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากกว่าจะมุ่งแสดงความคิดเห็น ช่วยให้
 การสนทนาคำเนินต่อไป เช่น การขอให้คู่สนทนาพูดซ้ำ การตรวจสอบความเข้าใจ
 เป็นต้น

2. พนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรม
 ชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เฉพาะแผนกที่ใช้ภาษาอังกฤษมากในการติดต่อสื่อสารกับแขก
 ผู้มาพักหรือผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

3. แขกผู้มาพักหรือผู้ให้บริการ หมายถึง ชาวต่างประเทศผู้ลงทะเบียนเข้า
 พักในโรงแรม หรือผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงแรม บุคคลเหล่านี้ใช้ภาษาอังกฤษ
 ในการติดต่อสื่อสาร

4. ภาษาที่ใช้อย่างไม่เป็นทางการ (Informal language) หมายถึง
 ภาษาที่ใช้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นแบบเพื่อน

ผู้รู้จักกันดี มีความเป็นกันเอง ใช้ในสถานการณ์ทั่วไป ตัวอย่างเช่น การทักทายในหมู่เพื่อน ใช้คำว่า "Hello"

5. ภาษาที่ใช้อย่างเป็นทางการ (Formal language) หมายถึง ภาษาที่ใช้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นหลัก มีความเป็นกันเองน้อย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ใช้ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ เช่น ในงานเลี้ยงรับรอง ในที่ประชุม เป็นต้น ตัวอย่างเช่น การทักทายระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ลูกจ้างควรใช้คำว่า "Good Morning"

6. ภาษาที่ใช้ได้ทั่วไป (Neutral language) หมายถึง ภาษาที่ใช้ได้เหมาะสมทุกโอกาส ไม่จำเป็นว่าความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ส่งข้อความและผู้รับข้อความจะเป็นลักษณะใด จะใช้เมื่อไร หรือใช้ในสถานการณ์ใด ตัวอย่างเช่น การกล่าวขอบคุณ ใช้คำว่า "Thank you" ได้ในทุกโอกาส

7. โรงแรมชั้นหนึ่ง หมายถึง โรงแรมที่ปรากฏอยู่ในรายชื่อโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครจากการจัดระดับของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยโดยถือเกณฑ์จากราคาห้องพักเดี่ยว มีราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนทั้งหมด 17 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมโอเรียนเต็ล โรงแรมकुสิทธาณี โรงแรมริเจนต์ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ โรงแรมมณเฑียร โรงแรมฮิลตัน โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน โรงแรมเอราวัณ โรงแรมไฮแอท เซนทรัล พลาซ่า โรงแรมแชงกรีล่า โรงแรมแม่น้ำ โรงแรมแมนคาร์นิ โรงแรมสยาม อินเตอร์คอนติเนนตัล โรงแรมเมอริเดียน เพรสซิเจนท์ โรงแรมอิมพีเรียล โรงแรมแลนด์มาร์ค โรงแรมทวันนา รามาคา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purpose : ESP) เป็นคำที่ใช้โดยทั่ว ๆ ไป หมายถึงการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศซึ่งมีจุดมุ่งหมายไว้อย่างชัดเจนว่า จะเรียนไปเพื่อใช้ประโยชน์อะไร มิใช่มีจุดประสงค์เพียงเพื่อให้รู้ภาษาอังกฤษเข้าใจภาษาอังฤษเท่านั้น หากแต่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายอันใดอันหนึ่งที่ไ้ตั้งไว้อย่างชัดเจน (Mackay and Mountford. 1978 : 1.- 5) ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไปในแง่ที่ว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีพื้นฐานที่การวิเคราะห์ความต้องการทางด้านการสื่อสารของผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาในขอบเขตเฉพาะของแต่ละอาชีพ หรือแต่ละกิจกรรม และในขณะที่เดียวกันก็ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละอาชีพว่า ต้องใช้ภาษาในรูปแบบใด (Strevens. 1980 : 108-113) และเน้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารได้ในสถานการณ์เฉพาะ (Mohan. 1986 cited in Graham and Beardsley. 1986 : 227 - 239) ภาษาอังกฤษ

เฉพาะกิจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1.) เป็นภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาจำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การทำงานในบริษัทการบิน ในโรงแรมหรือบริษัทท่องเที่ยว อาจเรียกว่า ภาษาอังกฤษเพื่อการงานอาชีพ (English for Occupational Purpose : EOP)

2.) เป็นภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาจำเป็นต้องใช้ในการศึกษา อาจใช้เป็นบางส่วนหรือตลอดช่วงการศึกษาของเขา เช่น การศึกษาค้นคว้าเกษตรกรรม หรือวิศวกรรมเคมี เป็นต้น อาจเรียกว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการ (English for Academic Purpose : EAP) (Munby. 1978 : 2)

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมมีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ซึ่งผู้เรียนอาจมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อเตรียมไว้สำหรับประกอบอาชีพ หรือเพื่อศึกษาต่อ

หรือเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพ หรือผู้เรียนอาจมีความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีเท่ากับภาษาแม่ของตนเอง (Robinson. 1980 : 13 - 14)

แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะภาษาตามการกิจการใช้ภาษา

ผู้เรียนภาษาส่วนมากมีความต้องการที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ และในขณะเดียวกันหากคนต้องเดินทางไปต่างประเทศก็มุ่งหวังที่จะทำเป็นชีวิตอยู่ในสังคมใต้อาณานิคม ซึ่งหมายความว่า เขาต้องสามารถพูดจาติดต่อกับคนในประเทศนั้นได้เข้าใจ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล ความคิดเห็น ประสบการณ์ ความชอบและไม่ชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องค้นหาหรือกำหนดขอบเขตว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะสามารถใช้ภาษาในหัวข้อใดบ้าง และใช้อย่างไรจึงจะดำเนินชีวิตประจำวันได้ (Van Ek. 1980 : 5 - 14) ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์ว่า เจ้าของภาษาใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารอะไรบ้างนั่นเอง ได้มีผู้แบ่งเนื้อหาภาษาในการสื่อสารออกเป็น 2 พวกคือ

1. Semantico - grammatical categories ได้แก่การสื่อความที่กล่าวถึงเรื่องช่วงเวลา จำนวน เนื้อที่ เป็นต้น

2. Communicative function categories ได้แก่ เนื้อหาภาษาที่แสดงถึงจุดประสงค์ทางสังคมของการใช้คำพูด หรือเรียกว่า การกิจ (function) เมื่อคนกล่าวคำพูดหนึ่ง ๆ ออกมา คำพูดนั้นมีบทบาท 2 ประการคือ ประการแรก คำพูดนั้นจะสัมพันธ์กับคำพูดอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้วและในขณะเดียวกันคำพูดนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปะทะสังสรรค์ของคู่สนทนา จุดประสงค์ของการใช้คำพูดแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อคือ

1. เพื่อการตัดสินและการประเมิน (Judgement and evaluation)
เช่น การอนุมัติ (approving) การไม่อนุมัติ (disapproving) การยกโทษ
(forgiving) เป็นต้น

2. เพื่อโน้มนำ (Suasion) เช่น การโน้มนำ ชักจูง (persuading)
การตำหนิ (scolding) การสั่ง (commanding) เป็นต้น

3. เพื่อโต้แย้ง (Argument) เช่น การตกลง (agreeing) การปฏิเสธ
(denying) เป็นต้น

4. เพื่อสอบถามและอธิบายอย่างมีเหตุผล (Rational inquiry and
exposition) เช่น การวินิจฉัย (inferring) การพิสูจน์ (proving) เป็นต้น

5. เพื่อแสดงอารมณ์ส่วนบุคคล (Personal emotions) เช่น สนุกสนาน
(enjoyment) เศร้าโศก (sorrow) เป็นต้น

6. เพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างบุคคล (Emotional relations)
เช่น การทักทาย (greetings) การแสดงความขอบคุณ (gratitude) เป็นต้น
(Wilkins. 1976 : 21 - 54)

นอกจากนี้ไคมีผู้เสนอหัวข้อการก๊อการใ้ภาษาพร้อมทั้งยกตัวอย่างบทส่อความโดย
รวมรวมเฉพาะบทส่อความที่จำเป็นต้อใช้ในการส่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การก๊อการสอบถามและการใ้ข้อมูล (Requesting and Giving
Information) ตัวอย่างเช่น เพื่อสอบถาม (to ask) เพื่อตอบ (to reply)
เพื่อขอร้อง (to request) เพื่อประกาศ (to announce) เพื่อรายงาน (to report)
เพื่อชี้เฉพาะ (to indicate) เพื่อซักถาม (to discuss) เพื่อบรรยาย (to describe)
เป็นต้น

2. การก๊อการแสดงกระบวนการคิด (Expressing Thought Process)
ตัวอย่างเช่น เพื่อแสดงความเข้าใจ (to understand) เพื่อพิจารณา (to consider)
เพื่อหาว่า (to assume) เพื่อเดาว่า (to guess) เพื่อจินตนาการ (to imagine)

เพื่อตัดสินใจ (to decide) เพื่อแสดงเหตุผล (to reason) เพื่อเปรียบเทียบ (to compare) เป็นต้น

3. การกิจการแสดงความคิดเห็น (Expressing Opinions) ตัวอย่างเช่น เพื่อยืนยัน (to be certain) เพื่อเน้น (to emphasize) เพื่อตกลง (to agree) เพื่อยอมรับ (to accept) เพื่อคัดค้าน (to reject) เพื่อปฏิเสธ (to refuse) เพื่อเสนอแนะ (to offer) เป็นต้น

4. การกิจการตัดสินใจ (Making Judgements) ตัวอย่างเช่น เพื่อตัดสิน (to judge) เพื่อขอโทษ (to apologize) เพื่อยกโทษ (to forgive) เพื่อสรรเสริญ (to praise) เพื่อกล่าวชม (to compliment) เพื่อตำหนิ (to criticize) เป็นต้น

5. การกิจการเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล (Modifying People's Behavior) ตัวอย่างเช่น เพื่อแนะนำ (to suggest) เพื่อเชื้อเชิญ (to invite) เพื่อขอ (to beg) เพื่อบังคับ (to force) เพื่อห้าม (to forbid) เพื่อสอน (to teach) เพื่อตักเตือน (to warn) เป็นต้น

6. การกิจการแสดงความรู้สึกของบุคคล (Expressing Personal Feelings) ตัวอย่างเช่น ความรัก (love) ความประหลาดใจ (surprise) ความเจ็บปวด (pain) ความกลัว (fear) ความกังวล (worry) ความอิจฉา (jealousy) ความหวัง (hope) เป็นต้น

7. การกิจการปฏิสัมพันธ์ในสังคม (Interacting Socially) ตัวอย่างเช่น การทักทาย (greeting) การกล่าวลา (leave-taking) การประชด (sarcasm) การโอ้อวด (boasting) การกล่าวเท็จ (lying) การแสดงความนับถือ (respect) การแสดงความสุภาพ (politeness) การหยอกล้อ (teasing) (Dobson. 1979 : 6 - 7)

กลุ่มนักภาษาศาสตร์ประยุกต์เห็นว่า การกิจมีไว้เพื่อการติดต่อระหว่างสมาชิกในสังคม โดยแบ่งการกิจเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่

1. การกิจการกล่าวถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (symbolization of references)
2. การกิจการแสดงเจตคติต่อผู้ฟัง (the expression of attitude to listener)
3. การกิจการแสดงทัศนคติต่อสิ่งที่กล่าวถึง (the expression of attitude to reference)
4. การกิจการสนับสนุนจุดประสงค์ที่ต้องการพูด (the promotion of effects intended)
5. การกิจการสนับสนุนสิ่งที่กล่าวถึง (support of reference)

จะเห็นว่าผู้ใหญ่มีบทบาทและกิจกรรมทางสังคมมากกว่าเด็ก การพูดสื่อสารจึงมีการใช้ภาษามากกว่า มีระบบที่ซับซ้อนมากกว่าและมีลักษณะนามธรรม การใช้งานภาษาของผู้ใหญ่เรียกว่า macro functions แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคม (The interpersonal function)
2. ขั้นที่สามารถส่งข่าวสาร เสนอความคิดเห็น (The ideational function)
3. ขั้นที่จัดเตรียม เรียบเรียงบทสนทนาให้เข้ากับสถานการณ์ได้ (The textual function) (Halliday. 1975 : 51 - 59)

นอกจากนี้ได้มีผู้เสนอการกิจการใช้ภาษาแบ่งเป็น 6 หัวข้อคือ

1. พูดเพื่อต้องการได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นจริง (factual information)
2. พูดเพื่อต้องการให้ไถ่ความรู้ต่าง ๆ (intellectual)
3. พูดเพื่อแสดงอารมณ์ต่าง ๆ (emotional attitudes)
4. พูดเพื่อแสดงความคิดเห็นทางศีลธรรม ทางสังคม (moral attitudes)
5. พูดเพื่อโน้มน้าว (suasion)
6. พูดเพื่อการสังสรรค์ในสังคม (socialization)

(Van Ek. 1980 : 26 - 28)

ต่อมาปรากฏว่าได้มีผู้แบ่งภารกิจการใช้ภาษาออกเป็น 4 หน่วย ได้แก่ ภารกิจที่เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ทักษะคิดและการกระทำซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ ก่อนที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใด เขาจะต้องได้รับข้อมูลของสิ่งนั้นมาก่อน แล้วจึงแสดงทัศนคติต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการกระทำ (action) ที่จะออกมา ในรูปใด เช่น การเตือน (reminding) การแนะนำให้บุคคลทำบางสิ่งบางอย่าง (advising someone to do something) เป็นต้น หน่วยที่สองภารกิจการใช้ภาษาตามมารยาทสังคมว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมเพื่อดำรงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคมเอาไว้ เช่น การแนะนำตนเอง (introducing yourself) การกล่าวขอบคุณ (thanking) เป็นต้น หน่วยที่สาม ภารกิจการใช้ภาษาเพื่อให้การติดต่อสื่อสารดำเนินต่อเนื่องกัน เช่น คำว่า จริงหรือ (Really!) อืม (Mmm...) หรือการขอให้คู่สนทนาพูดซ้ำ (asking someone to say something again) เป็นต้น ส่วนหน่วยที่สี่เป็นภารกิจซึ่งสร้างขึ้นสำหรับให้ผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาใช้ตามเกี่ยวกับภาษา เช่น การค้นหาคำแปล (finding about meaning) การค้นหาตัวสะกด (finding out about spelling) เป็นต้น

(Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982 : XVII)

✧ ✧ ✧ การเรียนการสอนหรือการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจะเน้นในเรื่องภารกิจที่สำคัญในการกิจหนึ่ง ๆ ผู้ใช้ภาษาควรเรียนรู้ควารู้ว่ามีวิธีการพูดได้หลายระดับ ตั้งแต่ระดับที่เป็นทางการไปจนถึงระดับที่เป็นกันเอง มีความยากง่ายของรูปแบบการใช้ภาษาต่างกัน ดังนั้น การที่ผู้ใช้ภาษาสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามภารกิจและสถานการณ์ต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่สิ่งที่มักเป็นปัญหา คือการเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสื่อสารเพราะแบบอย่าง (style) ในการพูดมีอยู่หลายระดับ เช่น ระดับกระด้าง (frozen) ระดับเป็นทางการ (formal) ระดับเป็นกลาง ๆ (consultative or neutral) ระดับเป็นกันเอง (casual, informal or colloquial) หรือระดับสนิทสนม (intimate) (Joos. 1961 : 11; Holmes and Brown. 1977 : 75; Wilkins. 1983 : 62)

๖.๖ สำหรับผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ อาจจะนำมาพิจารณาเพียง 3 ระดับ คือระดับเป็นทางการ ระดับกลาง ๆ และระดับเป็นกันเอง แต่ก็มีผู้เสนอว่าระดับที่ปลอดภัยที่สุดสำหรับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา คือระดับกลาง ๆ เท่านั้น (ประพาศน์ พงธิปประภา. 2528 : 64, Blundell, Higgins and Middlemiss. 1985 : v; อ้างอิงมาจาก Camutaliova. 1972) ดังตัวอย่าง การใช้ภาษาในการขอร้องให้ปิดประตู ถ้าเป็นการขอร้องเพื่อนที่พักห้องเดียวกันอาจพูดว่า "Shut the door, will you? แต่ถ้าจะขอร้องคนแปลกหน้า เช่นเมื่ออยู่บนรถไฟ ภาษาที่เหมาะสมควรจะเป็น "Excuse me, would you mind closing the door? ในกรณีที่แม่บ้านเชิญเพื่อนสนิทมารับประทานอาหารที่บ้าน พอเตรียมอาหารเสร็จก็เรียกเพื่อน ๆ ที่กำลังคุยกันให้มารับประทานอาหารด้วยการใช้คำพูดสั้น ๆ ว่า "Ready?" แต่ถ้าเป็นเพื่อนที่รู้จักกันในวงธุรกิจที่ไม่ใช่เพื่อนสนิท เจ้าของบ้านอาจจะใช้คำพูดที่เหมาะสม เช่น "Would you like to come and eat now?" หรือถ้าเป็นโอกาสที่เป็นทางการหรือมีพิธีรีตองมากกว่านั้น รูปแบบของการใช้ภาษาที่เหมาะสมควรจะเป็น "Ladies and gentlemen, dinner is served" (Littlewood. 1981:4-5) การใช้ภาษาจึงต้องมีการเลือกให้เหมาะสมกับสถานการณ์และโอกาส ผู้พูดต้องรู้ว่าจะพูดอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อใด บริบทเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้การสื่อสารบรรลุจุดประสงค์ (Oller. 1973 : 36 - 52) ๖.๖

๕๕๕ ดังนั้นจึงอาจเขียนตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และภาษาที่ใช้ได้ดังนี้

สถานการณ์ (Situation)	ภาษา (Language)
เป็นทางการ (formal)	ระดับเป็นทางการ (formal)
เป็นกันเอง (informal)	ระดับเป็นกันเอง (informal)
ไม่เป็นทางการมาก หรือไม่เป็นกันเองมาก (neither very formal nor very informal)	ระดับกลาง ๆ (neutral)

องค์ประกอบในการพิจารณาว่าสถานการณ์ใดควรจัดอยู่ในระดับเป็นทางการ ระดับเป็นกันเอง หรือระดับไม่เป็นทางการมาก - ไม่เป็นกันเองมาก มี 4 ประการคือ (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1983 : VI - IX)

๑. Setting การสนทนาเกิดขึ้นที่ไหน หรือสนทนาในโอกาสใด (The place or the occasion)



หรือ



สถานการณ์ ๑๔

๕ 2. Topic คู่สนทนากำลังสนทนาในหัวข้อใด

ตัวอย่างเช่น พูดเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือเรื่องเป็นการเป็นงาน



๕ 3. Social relationship ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ตัวอย่างเช่น

ระหว่างเพื่อนกับเพื่อน ระหว่างคนแปลกหน้า ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง



๕ 4. Psychological attitude ความรู้สึกของคู่สนทนาที่มีต่อกันหรือ

ความรู้สึกที่คู่สนทนามีต่อหัวข้อเรื่องที่กำลังสนทนากัน



หรือฝ่ายหนึ่งมีความรู้สึกพอใจในตัวคู่สนทนา หรืออาจจะมีความรู้สึกไม่ค่อยพอใจ



องค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้มีผลต่อระดับของภาษาที่ใช้ในการสนทนา
ว่าบุคคลจะใช้ภาษาระดับใดกับคู่สนทนาจึงจะเหมาะสม ดังแสดงในแผนภูมิ

สถานการณ์ (Setting)	ในร้านอาหาร	-ที่ป้ายจอดรถประจำทาง -ในร้านขายของ	-ในที่ประชุม, -ในงานพิธีการ
หัวข้อ (Topic)	+ -การแข่งขันฟุตบอล -รายการคลกในโทรทัศน์	+ -กินฟ้าอากาศ -การเดินทาง	+ การเจรจาธุรกิจสำคัญ
ความสัมพันธ์ระหว่าง คู่สนทนา (Social relationship)	+ -เพื่อน, เด็ก ๆ -เพื่อนสนิท	+ -คนแปลกหน้า -คนขับรถรับจ้าง -เจ้าหน้าที่ดูแลการ	+ ผู้ร่วมงานอาวุโส
ความรู้สึกที่คู่สนทนา มีต่อกันหรือต่อหัวข้อ สนทนา (Psychological attitude)	+ พักผ่อน, สบาย ๆ	+ ไม่มีความรู้สึกใด ที่มีต่อคู่สนทนา (no strong feelings either way)	+ เอาจริงเอาจัง, สำคัญมาก
ภาษาที่อาจเลือกใช้	↓ ภาษาระดับไม่เป็นทางการ Informal language	↓ ภาษาระดับเป็นกลาง Neutral language	↓ ภาษาระดับเป็นทางการ Formal language

ในการสนทนา ผู้พูดจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการพร้อมกันไป จะเลือกเพียงองค์ประกอบเดียวแล้วตัดสินใจเลือกใช้ภาษาระดับใดระดับหนึ่งเลยนั้น อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาได้ไม่เหมาะสมในการสื่อความหมาย ตัวอย่างเช่น ในสถานที่ที่ไม่เป็นทางการ เช่น สถานที่ขายเครื่องดื่มในโรงแรมแห่งหนึ่ง หากพิจารณาเพียงองค์ประกอบเดียว ผู้พูดอาจเลือกใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการ

สถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ : ภาษาระดับไม่เป็นทางการ
 (Informal setting) = (Informal language)
 สถานที่ขายเครื่องดื่มในโรงแรม
 (hotel bar)

ในสถานที่ที่ไม่เป็นทางการเช่นเดียวกัน แต่หัวข้อในการสนทนาเป็นการเจรจาธุรกิจสำคัญ และคู่สนทนามีความสัมพันธ์กันในฐานะของกรรมการผู้จัดการของบริษัท และความรู้สึกที่คู่สนทนามีต่อหัวข้อเรื่อง เป็นแบบเอาจริงเอาจัง ถือว่ามีความสำคัญ ดังนั้นในสถานการณ์เช่นนี้ ภาษาที่ใช้จึงต้องเป็นภาษาระดับทางการ แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ประการมีความสำคัญต่อระดับของภาษาที่ใช้ และคู่สนทนาจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ เพื่อให้สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้อง

สถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ (Informal setting)	→	สถานที่ขายเครื่องดื่มในโรงแรม (hotel bar)	ภาษาระดับ เป็นทางการ Formal language
หัวข้อสนทนาเป็นทางการ (Formal topic)	→	การตกลงทางธุรกิจที่สำคัญ (important business deal)	
ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาเป็นแบบทางการ (Formal Social Relationship)	→	ผู้อำนวยการบริษัท (director of company)	
ความรู้สึกที่คู่สนทนามีต่อกันเป็นแบบทางการ (Formal Psychological Attitude)	→	สำคัญมาก (extremely serious)	

ความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญและมีประโยชน์ กล่าวคือ ช่วยให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในที่ประชุมของบริษัทแห่งหนึ่ง ประธานได้บอกให้นาย ก. รายงานผลงานในแผนกของเขาในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมามาอยู่ที่ประชุม ถ้านาย ก. ตอบว่า "อ้อ...ได้สิ" (Yeah, sure) ซึ่งเป็นคำตอบรับระดับเป็นกันเอง ในที่ประชุมซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่เป็นทางการ ผู้ที่อยู่ในที่นั้นย่อมเกิดความรู้สึกว่า นาย ก. ใช้ภาษาไม่เหมาะสม อันก่อให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อตัว นาย ก. แต่หาก นาย ก. ตอบว่า "ครับ" (Certainly) ซึ่งเป็นคำตอบที่เป็นทางการและเหมาะสมย่อมเกิดผลดีในการสนทนาต่อไป

ในทำนองเดียวกันสำหรับสถานการณ์ที่เป็นกันเอง เช่น ในระหว่างเพื่อนฝูง หากมีการกล่าวคำขอโทษ การใช้ประโยค เช่น "ขอไม่จำเป็นต้องมาขอโทษฉันเลย" (Apologies are quite unnecessary) เป็นทางการเกินไปโดยไม่จำเป็น และผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตร แต่ถ้าหากใช้คำพูดว่า "โอ้...ไม่เป็นไรหรอกอย่ากังวลเลย" (Oh, don't worry. That's quite alright) เป็นต้น อาจจะเหมาะสมกว่า และความสัมพันธ์ที่ดีของคู่สนทนายังคงอยู่ ดังนั้นการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมจึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินการสนทนาให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จของบุคคลที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการธุรกิจ

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดเคยศึกษามาก่อน แต่มีการศึกษาสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในต่างประเทศ โดย ศูนย์ภาษาส่วนภูมิภาค (RELIC. 1978) ทำการสำรวจการใช้ภาษาในกลุ่มประเทศซีมีโอ (SEAMEO) เกี่ยวกับลักษณะการใช้และความต้องการทางภาษาทั้งภาษาแม่และภาษาต่างประเทศโดยเก็บข้อมูลจากสถาบัน องค์กร ผู้สอนภาษา นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ปรากฏว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่สำคัญที่สุด และทักษะที่ใช้มากที่สุดคือการฟังและการพูด

ส่วนในประเทศไทย ได้มีผู้สำรวจความคิดเห็นของนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์
ชั้นปีที่ 2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิค พบว่า เนื้อหา
วิชาที่ต้องการควรเกี่ยวกับวิชาชีพทางวิศวกรรมและเรื่องอื่น ๆ ที่พบในชีวิตประจำวัน
เช่น บทฝึกฝนทบทวน ปัญหาที่เป็นอยู่คือ นิสิตไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อโต้ตอบกับ
ชาวต่างประเทศได้ (ชนินฐา กริมหา. 2525 : 90 - 94)

นอกจากนี้ได้มีผู้ทำการสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ
ในกรุงเทพมหานคร พบว่า หน่วยงานวงการธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษในปริมาณมากร้อยละ
86.84 ส่วนมากหน่วยงานธุรกิจฟังภาษาอังกฤษจากคู่สนทนา สิ่งที่ต้องฟังคือบทสนทนา
วัตถุประสงค์ในการฟังคือ เพื่อโต้ตอบการสนทนา ส่วนทักษะการพูดใช้ในลักษณะการ
สนทนากับลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชักชวน กล่าวคำอำลา ทอนรับและขอบคุณ
- ความรู้ภาษาอังกฤษที่บุคลากรเรียนจากสถาบันการศึกษายังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- แสดงว่าภาษาอังกฤษที่จัดสอนในสถาบันการศึกษายังไม่สอดคล้องกับที่ใช้จริงในวงการธุรกิจ
- นอกจากนี้ความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ได้รับจากสถาบันอาจไม่ตรงกับหน้าที่
ที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรเหล่านี้จึงต้องการการอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่
สอดคล้องกับความต้องการโดยตรง (อุษา กาญจนสถิตย์. 2523 : 276 - 281)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ และแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่เลือกมาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รวบรวมรายชื่อโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครตามเกณฑ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 17 โรงแรม (ดูรายละเอียดหน้า 6)

2. สุ่มตัวอย่างด้วยการจับสลากมาเพียง 7 โรงแรม ซึ่งได้แก่ โรงแรม ริเจนท์ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ โรงแรมเมอริเดียน เพริสเคนท์ โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน โรงแรมแมนดาริน โรงแรมสยาม อินเตอร์คอนติเนนตัล และ โรงแรมแม่น้ำ

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกต้อนรับและแผนกอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 7 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและรวบรวมภารกิจที่ใช้ในระหว่างบุคคล (Interpersonal functions) จากหลักภาษาตามภารกิจการใช้ภาษาของบลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเคิลมิส (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1982) มาทรีเยก (Matreyek. 1983) โคลส (Close. 1982) คอบสัน (Dobson. 1979) แวน เอก (Van Ek. 1976) ได้ทั้งหมด 49 ภารกิจ แบ่งออกได้เป็น 3 ประการคือ ภารกิจหลักทั่วไป ภารกิจทางสังคม และภารกิจการดำเนินการสนทนา ผู้วิจัยได้คัดเลือกและรวบรวมภารกิจที่พบว่ามีใช้มากและครอบคลุมการใช้ภาษาในธุรกิจโรงแรม โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกภารกิจจากประสบการณ์และการสังเกตการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมจากสถานการณ์จริงในโรงแรมที่ผู้วิจัยทำงานอยู่เป็นเวลา 3 ปี

ภารกิจหลักของภาษา 49 ภารกิจ มีดังนี้

1. ภารกิจหลักทั่วไป

1. แสดงว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด (saying you do not know/ showing a limit of knowledge)
2. ถามว่าจำได้หรือไม่ (asking about remembering)
3. บอกว่าสิ่งใดผิดหรือถูก (saying something is correct/not correct)
4. แสดงว่าท่านไม่แน่ใจ (saying you are not sure)
5. แสดงว่าท่านกำลังรอคอยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying you are looking forward to something)

6. ถามถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (asking how someone feels after something happens)
7. ถามถึงสิ่งที่ชอบ (asking about preference)
8. แสดงความคิดเห็น (giving your opinion)
9. ช่วยเหลือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บุคคลอื่น (offering to do something for someone)
10. ขออนุญาต (asking for permission)
11. ให้อนุญาต (giving permission)
12. ไม่อนุญาต (refusing permission)
13. บอกว่าบุคคลควรที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying someone is obliged to do something)
14. บอกว่าบุคคลไม่จำเป็นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying someone need not to do something)
15. อธิบายจำทำอย่างไร (telling someone how to do something)
16. แนะนำ (suggesting)
17. ขอร้อง (requesting)
18. แสดงว่าท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือ (saying you are willing to do something)
19. ปฏิเสธที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (refusing to do something)
20. ตอบรับคำอวยพรในโอกาสพิเศษ (responding to good wishes on a special occasion)
21. ให้สิ่งของแก่บุคคล (giving something to someone)
22. ชมเชย (complimenting)
23. การตอบรับคำชมเชยหรือคำตำหนิ (responding to compliments/complaints)

24. สอบถามข้อมูลที่เป็นจริง (imparting and seeking factual information)

2. ภารกิจทางสังคม

- 25. ขอบคุณ (thanking)
- 26. หักทายเป็น (greetings)
- 27. กล่าวลา (parting/farewell/saying goodbye)
- 28. ทอรับ (welcoming)
- 29. ทอรับคำขอบคุณ (responding to thanks)
- 30. ขอโทษ (apologizing/making excuse)
- 31. คึงคูกความสนใจ (attracting someone's attention)
- 32. ถามทุกข์สุข (asking how someone is)
- 33. บอกล่าวทานเป็นอย่างไร สบายคิหรือไม (saying how you are)
- 34. อวยพรหรือแสดงความปรารณาคีทอบุคคล (giving someone your general good wishes)
- 35. อวยพรในโอกาสพิเศษ (giving someone good wishes on a special occasion)
- 36. ปฏิเสธคิจะรับคิงคิสิ่งหนึ่ง (declining an offer of something)
- 37. แสดงความเสียใจ (saying sorry)
- 38. ยกโทษ หรือทอรับคำขอโทษ (accepting an apology)
- 39. แสดงความเห็นใจ (showing sympathy)
- 40. ปลีกตัวชั่วคราวอย่างสุภาพ (leaving someone politely for a short time)
- 41. จบการสนทนา (ending a conversation)

3. การฝึกการดำเนินการสนทนา

42. ขอร้องให้บุคคลพูดซ้ำ (asking someone to say something again)
43. ตรวจสอบว่าท่านเข้าใจดีแล้ว (checking that you have understood)
44. ตรวจสอบว่าบุคคลเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด (checking that someone has understood you)
45. พูดซ้ำ กล่าวซ้ำ (saying something again)
46. กล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยการใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง (saying something in another way)
47. ยกตัวอย่าง (giving an example)
48. แสดงว่าท่านกำลังฟังอยู่ (showing you are listening)
49. หยุดคิดในระหว่างการสนทนา (giving yourself time to think)

2. สร้างแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษตามภารกิจที่ได้รวบรวมไว้ โดยในแต่ละข้อคำถามแทนด้วยภารกิจ 1 ภารกิจในสถานการณ์ที่กำหนด เป็นข้อคำถามชนิดปลายเปิดจำนวน 49 ข้อ ในท้ายข้อคำถามแต่ละข้อจะมีมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับกำกับไว้ให้ผู้ตอบแสดงระดับความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษที่ตอบมา แบบสำรวจนี้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ตัวอย่างแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง. จากสถานการณ์ที่กำหนดให้ ท่านใช้คำพูดภาษาอังกฤษแบบใดบ้าง ให้เติมลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ โดยเรียงลำดับความมากน้อยในการใช้ลงใน ☐ และท่านมีความมั่นใจในการใช้คำพูดที่ยกมามากน้อยเพียงใด

ถ้าฉันใจมากที่สุดใจหวังกลม	หมายเลข	5
ถ้าฉันใจมากใจหวังกลม	หมายเลข	4
ถ้าฉันใจปานกลางใจหวังกลม	หมายเลข	3
ถ้าฉันใจน้อยใจหวังกลม	หมายเลข	2
ถ้าฉันใจน้อยที่สุดใจหวังกลม	หมายเลข	1

ตัวอย่าง

เมื่อแขกหักท่ายตามทุกข้อ ท่านตอบว่าอย่างไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

1. หากท่านกำลังสนทนากับแขกและมีความจำเป็นต้องปลีกตัวไป ท่านใช้คำพูดเช่นไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

5	4	3	2	1
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยขอความร่วมมือจากผู้จัดการแผนกคลอเนอมาคิน ผู้วิจัยนำแบบสำรวจความสามารถ

แบบสำรวจ

แบบสำรวจ

ในการใช้ภาษาอังกฤษให้พนักงานในแผนกต้อนรับ และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
โรงแรมชั้นหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง 7 โรงแรม ได้ทำโดยผ่านทางผู้จัดการแผนกบุคคล
[แบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทุกฉบับ จะมีคำชี้แจงและขอความร่วมมือ
แจ้งให้ผู้ทำได้ทราบ และอธิบายวิธีทำแบบสำรวจชุดนี้ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้ทำแบบ
สำรวจสามารถตอบคำถามในแบบสำรวจได้ด้วยตัวเอง]

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีส่งแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและรับคืน
ด้วยตนเอง โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2530 จนถึงวันที่
30 มิถุนายน 2531 ส่งแบบสำรวจไปทั้งสิ้นจำนวน 250 ฉบับ ได้รับคืนมา
115 ฉบับ และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ได้ทั้งหมด 96 ฉบับ]

การวิเคราะห์ข้อมูล

(1.1)

นำแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์
การใช้ภาษาของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดให้โดยวิเคราะห์คำตอบ
และสรุปได้ว่าพนักงานโรงแรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับเป็นทางการ ระดับ
เป็นกันเอง และระดับกลาง ๆ เป็นจำนวนเท่าใด ใช้การคำนวณร้อยละ โดยผู้วิจัยมี
เกณฑ์ในการตัดสินระดับของภาษาดังนี้คือ

1. ในการใช้ภาษาในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดให้ในแต่ละข้อคำถาม ผู้วิจัย
รวบรวมคำตอบต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ระดับคือ คำตอบที่ใช้ภาษาระดับเป็นทางการ ระดับ
เป็นกันเอง และระดับกลาง ๆ จัดเป็นกลุ่มคำตอบของข้อคำถามแต่ละข้อ ตัวอย่างเช่น
ภารกิจที่ 1 แสดงว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด (Saying you do not
know/ Showing a limit of knowledge)

คำถาม แยกต้องการไปชมสวนกล้วยไม้ขนาดใหญ่ จึงขอให้ท่านแนะนำ แต่
ท่านไม่รู้จัก ท่านมีวิธีบอกแยกอย่างไรว่าท่านไม่ทราบ

กลุ่มคำทอ

Neutral Language

(I'm afraid,) I've no idea.
(I'm afraid,) I don't know.
(I'm afraid,) I don't know anything about...
(I'm afraid,) I don't know much about...
(I'm sorry,) I don't know.
(I'm sorry,) I really don't know.
(I'm sorry,) I can't help you there.
(I'm afraid,) I couldn't say...

etc.

Informal Language

(Sorry, I) don't know.
(Sorry,) no idea...
I couldn't tell you...
I wish I knew...
Don't ask me...
Search me.
(I) haven't (got) a clue.
I don't know the first thing about...
I haven't got a clue about...
I haven't got the faintest idea about...

etc.

Formal Language

(I'm afraid) I haven't got that information (with me).

I am not able to help you with your enquiry/request.

(I'm afraid) I have to say I know very little about...

I'm sorry to say that... is not something I know very much about.

etc.

2. นำคำตอบที่พนักงานตอบมาตรวจกับคำตอบที่ผู้วิจัยได้จัดแยกไว้เพื่อแบ่งระดับของภาษาที่ใช้

3. ในกรณีที่คำตอบของพนักงานแตกต่างไปจากกลุ่มคำตอบที่ได้จัดแยกไว้ และผู้วิจัยไม่สามารถตรวจแยกระดับของภาษาที่ใช้ได้อย่างชัดเจน จะใช้วิธีถามเจ้าของภาษา

4. ในการตรวจคำตอบของพนักงาน ผู้วิจัยมิได้พิจารณาถึงความผิดพลาดในการสะกด หรือข้อบกพร่องทางคำไวยากรณ์ กล่าวคือ พนักงานอาจเขียนภาษาไทยเลียนเสียงคำภาษาอังกฤษหากสะกดคำภาษาอังกฤษไม่ได้ ผู้วิจัยจะนับว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่สามารถนำมาจัดระดับภาษาอังกฤษที่ใช้ได้ ถ้าคำตอบนั้นใช้ติดต่อสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้น่าฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์การใช้ภาษาในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดให้ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑ (1.) จำแนกประโยคภาษาอังกฤษที่พนักงานโรงแรมใช้ในแต่ละภารกิจออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

(N) หมายถึง ระดับภาษาอังกฤษที่ใช้ได้ทั่วไปเป็นภาษาระดับกลาง ๆ
(Neutral language)

(F) หมายถึง ระดับภาษาอังกฤษที่ใช้อย่างเป็นทางการ (Formal language)

(I) หมายถึง ระดับภาษาอังกฤษที่ใช้อย่างไม่เป็นทางการ (Informal language (Blundell, Higgins and Middlemiss. 1983 : VI - IX)

ส่วนประโยคภาษาอังกฤษที่พนักงานตอบมาและไม่สามารถจำแนกระดับได้ในแต่ละภารกิจได้จัดอยู่ในประเภท "อื่น ๆ"

2. นำจำนวนคำตอบที่ได้ในแต่ละระดับในภารกิจหนึ่ง ๆ รวมทั้งคำตอบที่จัดอยู่ในประเภท "อื่น ๆ" มาคิดเทียบร้อยละเพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละภารกิจ และศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3. รวบรวมคำตอบที่จัดอยู่ในประเภท "อื่น ๆ" ทั้งหมด เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในแต่ละภารกิจ

4. จำแนกพนักงานออกเป็นกลุ่มโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่นในการใช้ภาษากับระดับความสามารถในการใช้ภาษา

จากการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 แห่ง โดยการตรวจคำตอบในแบบสำรวจทั้ง 96 ฉบับ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 - 49 แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละภารกิจที่กำหนดให้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เช่น ในภารกิจ F 1 แสดงว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด (saying you do not know/ showing a limit of knowledge) เมื่อตรวจคำตอบทั้งหมด สามารถแยกระดับการใช้ภาษาออกเป็นระดับกลาง ๆ ระดับเป็นทางการ และระดับไม่เป็นทางการ ในภารกิจนี้ได้เป็นจำนวนเท่าใด นอกจากนี้ทำให้ทราบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละภารกิจ

ตาราง 50 แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทั้ง 49 ภารกิจที่กำหนดให้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งทำให้ทราบถึงภาพรวมว่าในกลุ่มตัวอย่างนี้ พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ใช้ภาษาอยู่ในระดับใด

ตาราง 1 การใช้ภาษาในภารกิจ F 1 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับเป็นทางการ รองลงมาตามลำดับ

F1 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	98	7	18	32	155
คำตอบ					
ร้อยละ	63.22	4.51	11.61	20.64	

ตาราง F 1 แสดงว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด (Saying you do not know/Showing a limit of knowledge)

ตาราง 2 การใช้ภาษาในการกิจ F 2 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับเป็น
ทางการ รองลงมาตามลำดับ

F 2 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	143	1	2	9	155
ค่าตอบ					
ร้อยละ	92.25	0.64	1.29	5.80	

ตาราง F 2 ถามว่าจำได้หรือไม่ (Asking about remembering)

ตาราง 3 การใช้ภาษาในการกิจ F 3 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการมากที่สุด ภาษาระดับกลาง ๆ และระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F 3 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	43	1	99	39	182
ค่าตอบ					
ร้อยละ	23.62	0.54	54.39	21.42	

ตาราง F 3 บอกว่าสิ่งใดผิดหรือถูก (saying something is
correct/not correct)

ตาราง 4 การใช้ภาษาในการกิจ F 4 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F4 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	117	-	3	42	162
ค่าตอบ					
ร้อยละ	72.22	-	1.85	25.92	

ตาราง F 4 แสดงว่าท่านไม่แน่ใจ (saying you are not sure)

ตาราง 5 การใช้ภาษาในการกิจ F 5 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F5 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	102	5	7	47	161
ค่าตอบ					
ร้อยละ	63.35	3.10	41.34	29.19	

ตาราง F 5 แสดงว่าท่านกำลังรอคอยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying you are looking forward to something)

ตาราง 6 การใช้ภาษาในการกิจ F 6 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F6 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	140	-	30	7	177
ค่าตอบ					
ร้อยละ	79.09	-	16.94	3.95	

ตาราง F 6 ถามถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(asking how someone feels after something happens)

ตาราง 7 การใช้ภาษาในการกิจ F 7 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F7 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	132	3	13	-	148
ค่าตอบ					
ร้อยละ	89.18	2.02	8.78	-	

ตาราง F 7 ถามถึงสิ่งที่ชอบ (asking about preference)

ตาราง 8 การใช้ภาษาในการกิจ F 8 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F8 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	128	-	6	2	136
ค่าตอบ					
ร้อยละ	94.11	-	4.41	1.47	

ตาราง F 8 แสดงความคิดเห็น (giving your opinion)

ตาราง 9 การใช้ภาษาในการกิจ F 9 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับเป็น
ทางการรองลงมาตามลำดับ

F9 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	161	1	13	2	177
ค่าตอบ					
ร้อยละ	90.96	0.56	7.34	1.12	

ตาราง F 9 ช่วยเหลือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บุคคลอื่น (offering to
do something for someone)

ตาราง 10 การใช้ภาษาในการกิจ F 10 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F10 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	136	4	19	3	162
ค่าตอบ					
ร้อยละ	83.95	2.46	11.72	1.85	

ตาราง F 10 ขออนุญาต (asking for permission)

ตาราง 11 การใช้ภาษาในการกิจ F 11 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F11 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	121	1	36	11	169
ค่าตอบ					
ร้อยละ	71.59	0.59	21.30	6.50	

ตาราง F 11 ให้อนุญาต(giving permission)

ตาราง 12 การใช้ภาษาในการกิจ F 12 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F12 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	113	2	20	7	142
ค่าตอบ					
ร้อยละ	93.66	1.40	14.08	4.92	

ตาราง F 12 ไม่อนุญาต (refusing permission)

ตาราง 13 การใช้ภาษาในการกิจ F 13 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F13 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	101	1	9	45	156
ค่าตอบ					
ร้อยละ	64.74	0.64	5.76	28.84	

ตาราง F 13 บอกว่าบุคคลควรที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying
someone is obliged to do something)

ตาราง 14 การใช้ภาษาในการกิจ F14 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F14 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	83	-	52	24	159
ค่าตอบ					
ร้อยละ	52.20	-	32.70	15.09	

ตาราง F14 บอกว่าบุคคลไม่จำเป็นต้องทำอะไรสิ่งหนึ่ง (saying
someone need not to do something)

ตาราง 15 การใช้ภาษาในการกิจ F15 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F15 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	136	-	1	-	137
ค่าตอบ					
ร้อยละ	99.27	-	0.72	-	

ตาราง F15 อธิบายว่าทำอะไร (telling someone how to
do something)

ตาราง 16 การใช้ภาษาในการกิจ F 16 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับเป็นทางการและระดับไม่เป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F16 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	83	35	19	1	138
ค่าตอบ					
ร้อยละ	60.14	25.36	13.76	0.72	

ตาราง F 16 แนะนำ (suggesting)

ตาราง 17 การใช้ภาษาในการกิจ F 17 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F17 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	115	1	10	8	134
ค่าตอบ					
ร้อยละ	80.41	0.74	7.46	5.97	

ตาราง F 17 ขอร้อง (requesting)

ตาราง 18 การใช้ภาษาในการกิจ F 18 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F18 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	120	1	33	2	156
ค่าตอบ					
ร้อยละ	76.92	0.64	21.15	1.28	

ตาราง F 18 แสดงว่าท่านเต็มใจจะช่วยเหลือ (saying you are
willing to do something)

ตาราง 19 การใช้ภาษาในการกิจ F 19 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็นทางการ
และระดับเป็นทางการไม่มี

F19 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	16	-	-	115	131
ค่าตอบ					
ร้อยละ	12.21	-	-	87.78	

ตาราง F 19 ปฏิเสธที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (refusing to do
something)

ตาราง 20 การใช้ภาษาในการกิจ F 20 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็นทางการ
และระดับเป็นทางการไม่มี

F20 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	153	-	-	-	153
คำตอบ					
ร้อยละ	100	-	-	-	

ตาราง F 20 ตอบรับคำอวยพรในโอกาสพิเศษ (responding to
good wishes on a special occasion)

ตาราง 21 การใช้ภาษาในการกิจ F 21 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็นทางการ และระดับ
เป็นทางการไม่มี

F21 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	99	-	-	54	153
คำตอบ					
ร้อยละ	64.70	-	-	35.29	

ตาราง F 21 ให้สิ่งของแก่บุคคล (giving something to
someone)

ตาราง 22 การใช้ภาษาในการกิจ F 22 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา
ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F22 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	129	-	59	6	194
ค่าตอบ					
ร้อยละ	66.49	-	39.59	3.09	

ตาราง F 22 ชมเชย (complimenting)

ตาราง 23 การใช้ภาษาในการกิจ F 23 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F23 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	107	-	10	32	149
ค่าตอบ					
ร้อยละ	71.81	-	6.71	21.47	

ตาราง F 23 ตอบรับคำชมเชยหรือคำท้วงติง (responding to
compliments/complaints)

ตาราง 24 การใช้ภาษาในการกิจ F 24 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F24 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน คำตอบ	127	-	11	1	139
ร้อยละ	91.36	-	7.91	0.71	

ตาราง F 24 สอดตามข้อมูลที่แท้จริง (imparting and seeking
factual information)

ตาราง 25 การใช้ภาษาในการกิจ F 25 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F25 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน คำตอบ	116	7	15	4	142
ร้อยละ	81.69	4.92	10.56	2.81	

ตาราง F 25 ขอบคุน (thanking)

ตาราง 26 การใช้ภาษาในการกิจ F 26 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F26 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	154	-	6	3	163
ค่าตอบ					
ร้อยละ	94.47	-	3.68	1.84	

ตาราง F 26 ทักทาย (greetings)

ตาราง 27 การใช้ภาษาในการกิจ F 27 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F27 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	158	-	9	-	167
ค่าตอบ					
ร้อยละ	97.61	-	5.38	-	

ตาราง F 27 กล่าวลา (parting/farewell/saying goodbye)

ตาราง 28 การใช้ภาษาในการกิจ F 28 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็นทางการ
และระดับเป็นทางการไม่มี

F28 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	139	-	-	2	141
ค่าตอบ					
ร้อยละ	98.58	-	-	1.41	

ตาราง F 28 ต้อนรับ (welcoming)

ตาราง 29 การใช้ภาษาในการกิจ F 29 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F29 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	138	-	17	1	156
ค่าตอบ					
ร้อยละ	88.46	-	10.89	0.64	

ตาราง F 29 ตอบรับคำขอบคุณ (responding to thanks)

ตาราง 30 การใช้ภาษาในการกิจ F 30 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับเป็นทางการ และระดับ
ไม่เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F30 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	111	31	9	-	151
ค่าตอบ					
ร้อยละ	73.50	20.52	5.96	-	

ตาราง F 30 ขอโทษ (apologizing/making excuse)

ตาราง 31 การใช้ภาษาในการกิจ F 31 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F31 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	138	-	6	-	144
ค่าตอบ					
ร้อยละ	95.83	-	4.16	-	

ตาราง F 31 ดึงดูดความสนใจ (attracting someone's
attention)

ตาราง 32 การใช้ภาษาในการกิจ F 32 จำนวนตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วน
ภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F32 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	144	-	5	2	151
ค่าตอบ					
ร้อยละ	95.36	-	3.31	1.32	

ตาราง F 32 ถามทุกข์สุข (asking how someone is)

ตาราง 33 การใช้ภาษาในการกิจ F 33 จำนวนตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F33 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	91	-	53	13	158
ค่าตอบ					
ร้อยละ	57.59	-	33.54	8.22	

ตาราง F 33 บอกว่าท่านเป็นอย่างไร สุขสบายหรือไม่ (saying
how you are)

ตาราง 34 การใช้ภาษาในการกิจ F 34 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F34 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	130	5	23	-	158
ค่าตอบ					
ร้อยละ	82.27	3.16	14.55	-	

ตาราง F 34 อวยพรหรือแสดงความปรารถนาดีต่อบุคคล (giving someone your general good wishes)

ตาราง 35 การใช้ภาษาในการกิจ F 35 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับเป็นทางการและระดับไม่
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F35 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	129	6	3	-	138
ค่าตอบ					
ร้อยละ	93.47	4.34	2.17	-	

ตาราง F 35 อวยพรในโอกาสพิเศษ (giving someone good wishes on a special occasion)

ตาราง 36 การใช้ภาษาในการกิจ F 36 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F36 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	119	2	15	8	144
คำตอบ					
ร้อยละ	82.63	1.38	40.41	5.55	

ตาราง F 36 ปฏิเสธที่จะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (declining an offer
of something)

ตาราง 37 การใช้ภาษาในการกิจ F 37 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F37 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	110	11	12	5	138
คำตอบ					
ร้อยละ	79.71	7.97	8.69	3.62	

ตาราง F 37 แสดงความเสียใจ (saying sorry)

ตาราง 38 การใช้ภาษาในการกิจ F 38 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการมากที่สุด ภาษาระดับกลาง ๆ รองลงมา
ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F38 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน คำตอบ	43	-	113	10	166
ร้อยละ	25.90	-	68.07	6.02	

ตาราง F 38 ยกโทษหรือตอบรับคำขอโทษ (accepting an apology)

ตาราง 39 การใช้ภาษาในการกิจ F 39 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F39 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน คำตอบ	109	-	21	18	148
ร้อยละ	73.64	-	14.18	12.16	

ตาราง F 39 แสดงความเห็นใจ (showing sympathy)

ตาราง 40 การใช้ภาษาในการกิจ F 40 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่ม
ตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับ
เป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F40 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	124	10	22	-	156
ค่าทอย					
ร้อยละ	79.48	6.41	14.10	-	

ตาราง F 40 ปลีกตัวชั่วคราวอย่างสุภาพ (leaving someone
politely for a short time)

ตาราง 41 การใช้ภาษาในการกิจ F 41 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการและระดับเป็นทางการ
รองลงมาตามลำดับ

F41 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	119	1	12	7	139
ค่าทอย					
ร้อยละ	85.61	0.71	8.63	5.03	

ตาราง F 41 จบการสนทนา (ending a conversation)

ตาราง 42 การใช้ภาษาในการกิจ F 42 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้
กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา
ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F42 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	158	-	14	4	176
ค่าตอบ					
ร้อยละ	89.77	-	7.95	2.27	

ตาราง F 42 ขอร้องให้บุคคลพูดซ้ำ (asking someone to say something again)

ตาราง 43 การใช้ภาษาในการกิจ F 43 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้
กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ และ
ระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F43 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	122	1	12	-	135
ค่าตอบ					
ร้อยละ	90.37	0.74	8.88	-	

ตาราง F 43 ตรวจสอบว่าท่านเข้าใจอยู่แล้ว (checking that you have understood)

ตาราง 44 การใช้ภาษาในการกิจ 44 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้
กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษาระดับไม่เป็นทางการ
และระดับเป็นทางการรองลงมาตามลำดับ

F44 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	118	2	9	7	136
ค่าตอบ					
ร้อยละ	86.76	1.47	6.61	5.14	

ตาราง F 44 ตรวจสอบว่าบุคคลเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด (checking
that someone has understood you)

ตาราง 45 การใช้ภาษาในการกิจ F 45 จำแนกตามระดับการใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษา
ระดับเป็นทางการไม่มี

F45 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	129	-	1	6	136
ค่าตอบ					
ร้อยละ	94.85	-	0.73	4.41	

ตาราง F 45 พูดซ้ำ กล่าวซ้ำ (saying something again)

ตาราง 46 การใช้ภาษาในการกิจ F 46 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้
กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา
ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F46 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	126	-	3	7	136
ค่าตอบ					
ร้อยละ	92.64	-	2.20	5.14	

ตาราง F 46 กล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยการใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง
(saying something in another way)

ตาราง 47 การใช้ภาษาในการกิจ F 47 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้
กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา
ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี

F47 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	93	-	5	31	129
ค่าตอบ					
ร้อยละ	72.09	-	3.87	24.03	

ตาราง F 47 ยกตัวอย่าง (giving an example)

ตาราง 48 การใช้ภาษาในการกิจ F 48 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้
กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนภาษาระดับไม่เป็น
ทางการและระดับเป็นทางการไม่มี

F48 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	172	-	-	-	172
ค่าตอบ					
ร้อยละ	100	-	-	-	

ตาราง F 48 แสดงว่าท่านกำลังฟังอยู่ (showing you are listening)

ตาราง 49 การใช้ภาษาในการกิจ F 49 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง
ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับ
เป็นทางการไม่มี

F49 L	N	F	I	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	166	-	1	10	177
ค่าตอบ					
ร้อยละ	93.78	-	0.56	5.64	

ตาราง F 49 หยุดคิดในระหว่างการสนทนา (giving yourself time to think)

ตาราง 50 การใช้ภาษาในการกิจ F1 - F49 จำแนกตามระดับภาษาที่ใช้

ข้อที่	การกิจ	N	F	I	อื่นๆ
F1	แสดงว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด (saying you do not know/ showing a limit of knowledge)	98	7	18	32
F2	ถามว่าจำได้หรือไม่ (asking about remembering)	143	1	2	9
F3	บอกว่าสิ่งใดผิดหรือถูก (saying something is correct/not correct)	43	1	99	39
F4	แสดงว่าท่านไม่แน่ใจ (saying you are not sure)	117	-	3	42
F5	แสดงว่าท่านกำลังรอคอยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying you are looking forward to something)	102	5	7	47
F6	ถามถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (asking how someone feels after something happens)	140	-	30	7
F7	ถามถึงสิ่งที่ชอบ (asking about preference)	132	3	13	-
F8	แสดงความคิดเห็น (showing your opinion)	128	-	6	2
F9	ช่วยเหลือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บุคคลอื่น (offering to do something for someone)	161	1	13	2
F10	ขออนุญาต (asking for permission)	136	4	19	3
F11	ให้อนุญาต (giving permission)	121	1	36	11
F12	ไม่อนุญาต (refusing permission)	113	2	20	7

ตาราง 50 (ต่อ)

ข้อที่	การกิจ	N	F	I	อื่นๆ
F13	บอกว่าคุณควรที่จะทำอะไรสิ่งหนึ่ง (saying someone is obliged to do something)	101	1	9	45
F14	บอกว่าคุณไม่จำเป็นต้องทำอะไรสิ่งหนึ่ง (saying someone need not to do something)	83	-	52	24
F15	อธิบายว่าทำอย่างไร (telling someone how to do something)	136	-	1	-
F16	แนะนำ (suggesting)	83	35	19	1
F17	ขอร้อง (requesting)	115	1	10	8
F18	แสดงว่าท่านเต็มใจจะช่วยเหลือ (saying you are willing to do something)	120	1	33	2
F19	ปฏิเสธที่จะทำอะไรสิ่งหนึ่ง (refusing to do something)	16	-	-	115
F20	ตอบรับคำอวยพรในโอกาสพิเศษ (responding to good wishes on a special occasion)	153	-	-	-
F21	ให้สิ่งของแก่บุคคล (giving something to someone)	99	-	-	54
F22	ชมเชย (complimenting)	129	-	59	6
F23	ตอบรับคำชมเชย หรือคำคำทัก (responding to compliments/ complaints)	107	-	10	32
F24	สอบถามข้อมูลที่เป็นจริง (imparting and seeking factual information)	127	-	11	1
F25	ขอบคุณ (thanking)	116	7	15	4

ตาราง 50 (ต่อ)

ข้อที่	ภารกิจ	N	F	I	อื่นๆ
F26	ทักทาย (greetings)	154	-	6	3
F27	กล่าวลา (parting/farewell/saying goodbye)	158	-	9	-
F28	ต้อนรับ (welcoming)	139	-	-	2
F29	ตอบรับคำขอบคุณ (responding to thanks)	138	-	17	1
F30	ขอโทษ (apologizing/making excuse)	111	31	9	-
F31	ดึงดูดความสนใจ (attracting someone's attention)	138	-	6	-
F32	ถามทุกข์สุข (asking how someone is)	144	-	5	2
F33	บอกว่าเป็นอย่างไร สมัยไหนหรือไม่ (saying how you are)	91	-	53	13
F34	อวยพรหรือแสดงความปรารถนาดีต่อบุคคล (giving someone your general good wishes)	130	5	23	-
F35	อวยพรในโอกาสพิเศษ (giving someone good wishes on a special occasion)	129	6	3	-
F36	ปฏิเสธที่จะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (declining an offer of something)	119	2	15	8
F37	แสดงความเสียใจ (saying sorry)	110	11	12	5
F38	ยกโทษหรือตอบรับคำขอโทษ (accepting an apology)	43	-	113	10
F39	แสดงความเห็นใจ (showing sympathy)	109	-	21	18
F40	ปลีกตัวชั่วคราวอย่างสุภาพ (leaving someone politely for a short time)	124	10	22	-
F41	จบการสนทนา (ending a conversation)	119	1	12	7

ข้อที่	ภารกิจ	N	F	I	อื่นๆ
F42	ขอร้องให้บุคคลพูดซ้ำ (asking someone to say something again)	158	-	14	7
F43	ตรวจสอบว่าท่านเข้าใจดีแล้ว (checking that you have understood)	122	1	12	-
F44	ตรวจสอบว่าบุคคลเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด (checking that someone has understood you)	118	2	9	7
F45	พูดซ้ำ กล่าวซ้ำ (saying something again)	129	-	1	6
F46	กล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยการใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง (saying something in another way)	126	-	3	7
F47	ยกตัวอย่าง (giving an example)	93	-	5	31
F48	แสดงว่าท่านกำลังฟังอยู่ (showing you are listening)	172	-	-	-
F49	หยุดคิดในระหว่างการสนทนา (giving yourself time to think)	166	-	1	10
	รวม 7486	5859	139	856	632
	คิดเป็นร้อยละ	78.26	1.85	11.43	8.44

บทย่อ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม
ชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พอจะสรุปขั้นตอนของการศึกษาค้นคว้า ผลที่ได้รับจาก
การศึกษาค้นคว้า และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมของ
พนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง ว่าใช้ภาษาระดับเป็นกลาง ๆ ภาษาระดับเป็นทางการ หรือ
ภาษาระดับไม่เป็นทางการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ทำให้ทราบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมของพนักงาน
โรงแรมชั้นหนึ่ง รวมทั้งทราบถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ และแผนกอาหารและ
เครื่องดื่มที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ และแผนกอาหาร

และเครื่องมือที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 17 แห่ง

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง ซึ่งได้จากการรวบรวมภารกิจที่ใช้ในระหว่างบุคคล (Interpersonal functions) แล้วคัดเลือกเฉพาะภารกิจที่พบว่ามีมากและครอบคลุมการใช้ภาษาในธุรกิจโรงแรม ได้จำนวนทั้งสิ้น 49 ภารกิจ นำมาตั้งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยแต่ละคำถามแทนด้วยภารกิจ
- 1 ภารกิจ ในสถานการณ์ที่กำหนดให้ ในท้ายข้อคำถามแต่ละข้อมีมาตราส่วนประเมินค่า
- 5 ระดับ กำหนดไว้ให้ผู้ตอบแสดงระดับความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษที่ตอบมา
3. ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจแก้ไขแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม
4. นำแบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมไปให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างจากโรงแรมชั้นหนึ่งจำนวน 7 โรงแรมตอบ
5. วิเคราะห์คำตอบที่ได้จากพนักงานกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกภาษาที่ใช้ออกเป็นระดับต่างกัน 3 ระดับ
6. วิเคราะห์คำตอบที่เป็นปัญหา เนื่องจากไม่สามารถจำแนกระดับของภาษาที่ใช้ในแต่ละภารกิจได้
7. สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 50 ได้ผลสรุปดังนี้คือ จากคำตอบที่พนักงานกลุ่มตัวอย่าง 96 คน ตอบมาในคำถาม 49 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อแทนภารกิจ 1 ภารกิจ โดยกำหนดสถานการณ์มาให้ พบว่า ในจำนวนคำตอบทั้งหมด

7,486 คำตอบ มีคำตอบที่เป็นภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด คือมีจำนวนถึง

5,859 คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ 78.26

ส่วนคำตอบที่เป็นภาษาระดับไม่เป็นทางการ มีจำนวน 856 คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ 11.43

คำตอบที่เป็นภาษาระดับเป็นทางการ มีจำนวน 139 คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ 1.85

นอกจากนี้พบว่ามีความถี่ในการใช้ภาษาระดับภาษาที่ใช้ในแต่ละภารกิจได้ จึงจัดให้อยู่ในประเภท "อื่น ๆ" มีจำนวนถึง 632 คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ 8.44

แสดงว่าพนักงานโรงแรมสามารถใช้ภาษาระดับกลาง ๆ ได้มากที่สุด ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการได้ในอันคัมรองลงมา และใช้ภาษาระดับเป็นทางการน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาคำตอบของพนักงานโรงแรมที่ตอบมาในแต่ละภารกิจ จากตารางที่ 1 - 49 สามารถสรุปผลจัดคำตอบออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มคำตอบที่มีการใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษา ระดับไม่เป็นทางการ และ ระดับเป็นทางการ รองลงมาตามลำดับ (N-I-F)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มคำตอบที่มีการใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษา ระดับไม่เป็นทางการรองลงมา ส่วนภาษาระดับเป็นทางการไม่มี (N-I-)

กลุ่มที่ 3 กลุ่มคำตอบที่มีการใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด ภาษา ระดับเป็นทางการ และระดับไม่เป็นทางการ รองลงมาตามลำดับ (N-F-I)

กลุ่มที่ 4 กลุ่มคำตอบที่มีการใช้ภาษาระดับกลาง ๆ เพียงระดับเดียว ส่วนการใช้ภาษาระดับเป็นทางการ และระดับไม่เป็นทางการไม่มี (N- -)

1. คำตอบกลุ่มที่ 1 (N-I-F) มีจำนวนทั้งหมด 20 ภารกิจ ได้แก่

F 1 : แสดงว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด (saying you do not know/showing a limit of knowledge)

✓ คำถาม : แยกต้องการไปชมสวนกล้วยไม้ขนาดใหญ่ที่ส่งไปขายยังต่างประเทศ
ขอให้ท่านแนะนำ แต่ท่านไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องนี้เลย ท่านจะ
บอกแซกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I am sorry. I don't have any idea.

I : Don't know.

F : I do not have any information about it.

✓ F 2 : ถามว่าจำได้หรือไม่ (asking about remembering)

คำถาม : แยกทำหนังสือเดินทางหายจึงมาสอบถามว่ามีผู้ใดนำมาคืนหรือไม่
ท่านต้องการถาม จำได้หรือไม่ว่าเห็นหนังสือเดินทางครั้งสุดท้าย
เมื่อใด ท่านจะถามว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Could you remember when you saw it last time?

I : Tell me last time when you saw your passport.

F : May I ask you when you have seen your
passport last time?

✓ F 3 : บอกว่าสิ่งใดผิดหรือถูก (saying something is correct/
not correct)

คำถาม : แยกถามท่านถึงธรรมเนียมการให้ค่าบริการ (ค่าทิป) ว่าให้
ประมาณ 20 - 30 บาท ถูกต้องหรือไม่ ท่านคิดว่าดีแล้ว
ท่านจะพูดว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Certainly, sir.

I : That's O.K.

F : That's approximately correct under normal
circumstances.

F 5 : แสดงว่าท่านกำลังรอคอยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying you are looking forward to something)

คำถาม : แยกสัญญาว่าจะส่งรูปถ่ายที่ถ่ายรวมกับท่านมาให้ ท่านจะบอกแยกว่าอย่างไร ว่าท่านรอคอยที่จะได้รับรูปถ่ายเร็ว ๆ นี้

ตัวอย่าง N : I am waiting to see the photo soon.

I : I hope I will get my picture soon.

F : I am much appreciated for your kindness and will look forward with pleasure to receiving the photo.

/ F 7 : ถามถึงสิ่งที่ชอบ. (asking about preference)

คำถาม : ท่านต้องการถามแยกว่าพอใจจะจ่ายค่าบริการด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ท่านจะถามว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Would you like to pay cash or credit card?

I : Cash or credit card, sir?

F : Please advise the status of payment, by cash or credit card, sir?

/ F 9 : ช่วยเหลือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บุคคลอื่น (offering to do something for someone)

คำถาม : ท่านเห็นแขกถือของพะรุงพะรัง ท่านจะเข้าไปช่วย ท่านจะพูดว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : May I help you?

I : Shall I give you a hand?

F : May I be at your service?

F 10 : ขออนุญาต (asking for permission)

คำถาม : ท่านประสงค์จะชักจูงหะการสนทนาเพื่อแจ้งข่าวสำคัญกับแขกท่านหนึ่งในวงสนทนา ท่านจะพูดขออนุญาตอย่างไร

ตัวอย่าง N : Excuse me, please.

I : Sorry.

F : Please forgive me for disturbing you.

✓ F 11 : ให้อนุญาต (giving permission)

คำถาม : แยกมีธุระสำคัญที่ต้องติดต่ोजึงขอใช้โทรศัพท์ส่วนตัวของผู้จัดการ
ท่านอนุญาตให้ใช้ได้ ท่านจะบอกแขกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Certainly, sir.

I : O.K.

F : You may use it under this special circumstance.

F 12 : ไม่อนุญาต (refusing permission)

คำถาม : แยกต้องการทำอาหารในห้องพัก จึงมาสอบถามว่าจะทำได้หรือไม่
ท่านไม่อนุญาตเนื่องจากเป็นกฎของโรงแรม ท่านจะบอกแขกอย่างไร
ว่าทำไม่ได้

ตัวอย่าง N : You cannot cook in the room because it is hotel's policy.

I : No cooking.

F : For safety reasons, we cannot permit guests to cook in the room.

F 13 : บอกว่าบุคคลควรที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (saying someone is obliged to do something)

คำถาม : แยกถามว่าเขาควรนำของมีค่าเก็บไว้ในกล่องนิรภัยหรือไม่ ท่านคิดว่า
แขกควรทำเช่นนั้นอย่างยิ่ง ท่านจะบอกแขกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Yes, sir. You should do that.

I : Surely

F : Yes, sir. I suggest that it is the best way to
keep your valuable things.

F 17 : ขอร้อง (requesting)

คำถาม : แยกจะออกไปนอกโรงแรมและจะนำกุญแจติดตัวไปด้วย ท่านพูด
ขอร้องแยกอย่างไรให้คืนกุญแจห้องก่อนออกจากโรงแรม

ตัวอย่าง N : Would you please leave the key here?

I : Why don't you keep it at the key deposit, sir?

F : We suggest you leave your key at the desk when
you leave hotel.

F 18 : แสดงว่าท่านเต็มใจจะช่วยเหลือ (saying you are willing to
do something)

คำถาม : แยกขอฝากแฟ้มเอกสารไว้ อีกสักครู่นี้จะมารับคืน ท่านยินดีรับฝาก
ท่านจะตอบแยกอย่างไร

ตัวอย่าง N : Certainly. I will take care of it.

I : No problem, sir.

F : I'm very delighted to keep it for you, sir.

F 25 : ขอบคุญ (thanking)

คำถาม : ท่านทอนเงินให้แยกเกินและไม่ทราบจะตามคืนได้ที่ไหน แต่ภายหลัง
ปรากฏว่าแยกนำมาคืน ท่านกล่าวขอบคุณแยกอย่างไร

ตัวอย่าง N : Thank you very much.

I : Thanks a lot.

F : I don't know how I can express my gratitude.

F 34 : อวยพรหรือแสดงความปรารถนาดีต่อบุคคล (giving someone your general good wishes)

คำถาม : แยกกำลังจะขึ้นรถไปสนามบินเพื่อเดินทางกลับประเทศ ท่านกล่าวอวยพรแก่ในการเดินทางว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Have a nice trip.

I : Good luck.

F : I would like to wish you a very pleasant journey.

F 36 : ปฏิเสธที่จะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (declining an offer of something)

คำถาม : ท่านกำลังสนทนากับแขก แขกยื่นบุหรี่ให้แต่ท่านปฏิเสธว่าไม่รับเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : No, thank you. I don't smoke.

I : No, thanks.

F : I am most grateful but I do not smoke.

F 37 : แสดงความเสียใจ (saying sorry)

คำถาม : แยกฝากให้ท่านทำธุระอย่างหนึ่งแต่ท่านลืมสนิท เมื่อแขกมาถามท่านจะบอกท่านเสียใจที่ลืมทำว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I'm sorry, sir. It is my fault.

I : Sorry. I forgot.

F : I'm sorry for such inconvenience. I do apologize sir.

F 40 : ปลีกตัวชั่วคราวอย่างสุภาพ (leaving someone politely for a short time)

คำถาม : ท่านกำลังสนทนากับแขกและมีความจำเป็นต้องปลีกตัวชั่วคราว ท่านจะพูดปลีกตัวอย่างสุภาพว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Excuse me, please.

I : Sorry. I got to go now.

F : Would you please excuse me for a while?

F 41 : จบการสนทนา (ending a conversation)

คำถาม : ท่านกำลังสนทนากับแขกปรากฏว่าท่านจำเป็นต้องรีบไปพบหัวหน้าแผนก
ในอีก 5 นาที ท่านจะพูดจบการสนทนาว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Excuse me. I have to go now to see the manager.

I : I'd better be on my way.

F : Please apologize me. I have to see my boss now.

F 43 : ตรวจสอบว่าท่านเข้าใจแล้ว (checking that you have
understood)

คำถาม : แขกต้องการจองโต๊ะอาหารกลางวัน ท่านฟังไม่ถนัดว่าเป็นวันอังคาร
(Tuesday) หรือวันพฤหัสบดี (Thursday) แต่ท่านคิดว่าเป็น
วันอังคาร ท่านต้องการตรวจสอบว่า ท่านเข้าใจถูกต้องแล้วว่าเป็น
อังคาร ท่านจะพูดกับแขกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Excuse me, sir. Did you make reservation on
Tuesday or Thursday?

I : Tuesday, right?

F : I wonder if I get it correctly, what I understand
is that you need a table on Tuesday afternoon.
Am I correct sir?

F 44 : ตรวจสอบว่าบุคคลเข้าใจในสิ่งที่ท่านพูด (checking that someone
has understood you)

คำถาม : ท่านอธิบายให้แขกฟังว่าถ้าต้องการไปเที่ยวตลาดน้ำกับวัดพระแก้ว
ในวันเดียวกัน แขกจะไปชมวัดพระแก้วในช่วงบ่ายเท่านั้น เนื่องจาก

ตลาดน้ำมีเฉพาะช่วงเช้า แต่ถ้าจะไปชมวัดพระแก้วกับสถานที่อื่น
นอกจากตลาดน้ำ จะเลือกไปตอนไหนก็ได้ ท่านต้องการตรวจสอบ
ความเข้าใจของแขกว่าเข้าใจหรือไม่ ท่านจะพูดกับแขกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Could you understand all the programmes?

I : Are you with me?

F : Was my explanation understandable?

2. คำตอบกลุ่มที่ 2 (N-I-) มีจำนวนทั้งหมด 21 การกิจ ใ้แก่

F 4 : แสดงว่าท่านไม่แน่ใจ (saying you are not sure)

คำถาม : แยกต้องการทราบราคาบัตรเข้าชมพระที่นั่งวิมานเมฆ แต่ท่านไม่แน่ใจ
ท่านจะใช้คำพูดว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I'm sorry, sir. I am not sure about the price.

I : I am not so sure.

F 6 : ถามถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (asking how
someone feels after something happens)

คำถาม : ท่านแนะนำให้แขกไปรับประทานอาหารไทยและชมรำไทย เมื่อแขก
กลับมาถึงโรงแรม ท่านอยากทราบว่าแขกรู้สึกอย่างไร ท่านจะถาม
แขกอย่างไร

ตัวอย่าง N : How do you feel about Thai food and Thai dance?

I : How about your dinner?

F 8 : แสดงความคิดเห็น (giving your opinion)

คำถาม : แยกถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่จำหน่ายที่บางลำภูกับ
สยามสแควร์ ท่านมีความเห็นว่าเสื้อผ้าที่สยามสแควร์ทันสมัยมากกว่า
ท่านมีวิธีพูดแสดงความคิดเห็นของท่านอย่างไร

ตัวอย่าง N : In my opinion, clothes at Siam Square are better than those at Banglampoo.

I : If I were you, I would buy clothes at Siam Square because they are more fashionable.

F 14 : บอกว่าบุคคลไม่จำเป็นต้องทำอะไรสิ่งหนึ่ง (saying someone need not to do something)

คำถาม : แยกถามว่าถ้าเขาจะไปสนามบินต้องจองรถโรงแรมล่วงหน้าหรือไม่
ท่านบอกว่าไม่จำเป็น เป็นภาษาอังกฤษอย่างไร

ตัวอย่าง N : It is not necessary to book in advance.

I : No need to do that.

F 15 : อธิบายว่าทำอย่างไร (telling someone how to do something)

คำถาม : แยกไม่ทราบวิธีต่อโทรศัพท์ระหว่างห้องพัก ท่านจึงบอกวิธีทำให้
หมายเลข 1 ก่อนแล้วจึงหมุนเบอร์ห้องที่ต้องการ ท่านจะชี้แจงเป็น
ภาษาอังกฤษอย่างไร

ตัวอย่าง N : Please dial number one first and then the room number.

I : All right! dial 1 first, then dial the number you want.

F 22 : ชมเชย (complimenting)

คำถาม : แยกสุภาพสตรีท่านหนึ่งถามความเห็นจากท่านว่า ชุดผ้าไหมที่เธอ
สวมนี้เป็นอย่างไรบ้าง ท่านจะพูดชมเป็นภาษาอังกฤษอย่างไร

ตัวอย่าง N : Your dress is very beautiful.

I : It's super.

F 23 : การตอบรับคำชมเชยหรือคำตำหนิ (responding to compliments/complaints)

✓ คำถาม : แยกชมว่าโรงแรมของท่านสวยงามมาก บริการประทับใจ ถ้ามีโอกาสจะกลับมาพักอีก ท่านผู้ตอบรับคำชมเชยว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Thank you very much. I hope to see you again.

I : Thanks.

F 24 : สอบถามข้อมูลที่เป็นจริง (imparting and seeking factual information)

คำถาม : แยกคิดว่าเขาลืมหมวกไว้ในบริเวณล็อบบี้ของโรงแรม จึงถามว่ามีใครนำมาคืนหรือไม่ ท่านต้องการถามว่าหมวกสีอะไร ท่านจะถามว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Can you tell me the colour of your hat?

I : What about the colour?

F 26 : ทักทาย (greetings)

คำถาม : เมื่อท่านพบแขกตอนเช้า ท่านกล่าวทักทายแขกอย่างไร

ตัวอย่าง N : Good morning, sir.

I : Hi !

F 27 : กล่าวลา (parting/farewell/saying goodbye)

คำถาม : แยกจะเดินทางกลับประเทศของเขาวันนี้ ท่านกล่าวคำอำลาราวอย่างไร

ตัวอย่าง N : Goodbye. Have a good trip.

I : Bye - Bye.

F 29 : ตอบรับคำขอบคุณ (responding to thanks)

คำถาม : ท่านติดต่องานโต๊ะสำหรับรับประทานอาหารเย็นที่ภัตตาคารแห่งหนึ่งให้แขก แยกจึงขอบคุณท่านที่ช่วยเหลือ ท่านผู้ตอบรับคำขอบคุณว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : You're welcome, sir.

I : O.K. sir.

F 31 : ดึงดูดความสนใจ (attracting someone's attention)

คำถาม : แคมมาติดคอท่านและลืมแว่นตาไว้ ท่านจะเรียกแขกที่เดินทาง
ออกไปแล้วให้มารับแว่นตาคืน ท่านจะพูดอย่างไร

ตัวอย่าง N : Excuse me, sir. You forgot your glasses.

I : Hey! you.

F 32 : ถามทุกข์สุข (asking how someone is)

✓ คำถาม : เมื่อท่านพบแขก ท่านทักทายแขกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : How are you, sir?

I : What's up?

F 23 : บอกว่าท่านเป็นอย่างไร สมัยดีหรือไม่ (saying how you are)

คำถาม : เมื่อแขกทักทายท่าน ท่านตอบรับว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I'm fine. Thank you.

I : Fine, thanks.

F 38 : ยกโทษหรือตอบรับคำขอโทษ (accepting an apology)

คำถาม : แยกขอขมปากจากแขนงของท่าน ปรากฏว่าแขกทำหายจึงมาขอโทษ
ท่านตอบรับคำขอโทษว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : It doesn't matter.

I : That's O.K. sir.

F 39 : แสดงความเห็นใจ (showing sympathy)

คำถาม : แยกเล่าให้ท่านฟังว่าก่อนที่จะเดินทางมาประเทศไทย เขาป่วยมาก
ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาลหลายวันและขณะนี้ยังไม่หายดี ท่านจะ
พูดแสดงความเห็นอกเห็นใจกับอาการป่วยของเขาว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I hope you will feel better soon.

I : Keep your fingers cross !

F 42 : ขอร้องให้บุคคลพูดซ้ำ (asking someone to say something again)

คำถาม : ท่านฟังแขกพูดไม่ชัดเจนจึงขอร้องให้แขกพูดซ้ำ ท่านจะบอกแขกว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I beg your pardon.

I : Again, please.

F 45 : พูดซ้ำ กล่าวซ้ำ (saying something again)

คำถาม : ท่านชี้ทางไปห้องน้ำให้แขก แต่แขกฟังไม่ชัดเจนจึงขอให้ท่านพูดซ้ำ ท่านมีวิธีพูดย้ำสิ่งที่ท่านพูดไปแล้วอย่างไร

ตัวอย่าง N : May I say it again?

I : What I say is...

F 46 : กล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยการใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง (saying something in another way)

คำถาม : ท่านกำลังอธิบายเรื่อง ๆ หนึ่งให้แขกฟังแต่แขกไม่เข้าใจ ท่านจึงต้องเปลี่ยนวิธีอธิบายเป็นอีกแบบหนึ่ง ท่านมีวิธีพูดเกริ่นอย่างไรเพื่อที่จะอธิบายเป็นแบบอื่น

ตัวอย่าง N : It's easier to say that...

I : Don't you understand me?

F 47 : ยกตัวอย่าง (giving an example)

คำถาม : แขกซักถามท่านถึงเรื่องอาหารไทย ท่านได้อธิบายว่ามีอาหารไทยหลายอย่างที่มียรสเปรี้ยว เค็ม เปรี้ยว ท่านจะใช้คำพูดใดที่แสดงว่าต่อไปนี้ เป็นตัวอย่างอาหารที่มีลักษณะเช่นนั้น

ตัวอย่าง N : For example,...

I : Like ...

F 49 : หยุดคิดในระหว่างการสนทนา (giving yourself time to think)

คำถาม : ในระหว่างการสนทนากับแขก ท่านคิดคำพูดไม่ทัน หรือไม่ทราบว่า จะตัดสินใจอย่างไร คำพูดใดที่แสดงว่าท่านอีกอีก หรือกำลังนึก หาคำพูด

ตัวอย่าง N : Um I Just a minute please.

I : That word is just on the tip of my tongue.

3. คำตอบกลุ่มที่ 3 (N-F-I) มีจำนวนทั้งหมด 3 การกิจ ไค้แก่

F 16 : แนะนำ (suggesting)

คำถาม : แขกต้องการรับประทานอาหารจีนในภัตตาคารที่ท่านประจำอยู่ ปรากฏว่าโต๊ะเต็ม ท่านจึงแนะนำแขกให้ลองรับประทานอาหารญี่ปุ่น ท่านมีวิธีแนะนำแขกอย่างไร

ตัวอย่าง N : Would you like to try Japanese food?

F : May I recommend our Japanese restaurant?

It has many nice dishes.

I : Why don't you try to eat Japanese food?

F 30 : ขอโทษ (apologizing/making excuse)

คำถาม : แขกรับประทานอาหารเสร็จและชำระเงินแล้ว ท่านเข้าใจผิดคิดว่า แขกยังไม่ได้ชำระเงิน จึงเรียกเก็บเงินอีกครั้งหนึ่ง ท่านจะกล่าว คำขอโทษว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : I am very sorry, sir.

F : Please accept my apology.

I : Sorry to trouble you.

F 35 : อวยพรในโอกาสพิเศษ (giving someone good wishes on a special occasion)

คำถาม : ท่านกล่าวอวยพรแขกในวันคริสต์มาสว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Merry Christmas

F : May God grant you and your family with happiness and prosperity.

I : Happy X' mas.

4. คำตอบกลุ่มที่ 4 (N- -) มีจำนวนทั้งหมด 5 การกิจ ได้แก่

F 19 : ปฏิเสธที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (refusing to do something)

คำถาม : แยกประสงค์จะไปเที่ยวตลาดน้ำ ขอให้ท่านช่วยจองที่นั่งให้ด้วย
แต่ท่านเห็นว่าโรงแรมมีบริษัทยาเที่ยวอยู่แล้ว แยกควรไปติดต่อกอง
ท่านจะปฏิเสธอย่างไรให้แขกทราบว่าท่านไม่จองให้ แยกควรไป
ติดต่อกองจะสะดวกกว่า

ตัวอย่าง N : I'm sorry. I'm afraid I cannot do that.

You should contact tour desk directly.

F 20 : ตอบรับคำอวยพรในโอกาสพิเศษ (responding to good wishes on a special occasion)

คำถาม : แยกกล่าวสวัสดีปีใหม่กับท่าน ท่านจะพูดตอบรับว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Thank you and Happy New Year to you too.

F 21 : ให้สิ่งของแก่บุคคล (giving something to someone)

คำถาม : แยกมาใช้บริการที่แผนกของท่านและกำลังรอรับเงินทอน เมื่อท่าน
ยื่นเงินทอนให้แขก ท่านพูดว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Here is your change. Thank you very much.

F 28 : ท้อนรับ (welcoming)

คำถาม : เมื่อแขกเดินเข้ามาในโรงแรมหรือในห้องอาหารที่ท่านทำงานอยู่ ท่านพบแขกเป็นครั้งแรก ท่านจะพูดว่ายินดีต้อนรับเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร

ตัวอย่าง N : Welcome to our restaurant.

F 48 : แสดงว่าท่านกำลังฟังอยู่ (showing you are listening)

คำถาม : แยกกำลังเล่าถึงตลาดน้ำที่เราได้ไปเที่ยวมาว่าสวยงามมาก น่าประทับใจในระหว่างการสนทนา ท่านมีวิธีพูดอย่างไร หรือแสดงให้เห็นแก่พหุรรมได้อย่างไรว่าท่านกำลังฟังอยู่

ตัวอย่าง N : Yes, I think so.

✕ อภิปรายผล

จากข้อสรุปที่พบว่าพนักงานโรงแรมสามารถใช้ภาษาระดับกลาง ๆ ได้มากที่สุดนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจได้กับแขกผู้มาพัก สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล แสดงความคิดเห็นและดำเนินการสนทนาในชีวิตประจำวันได้ เนื่องจากพนักงานสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามภารกิจและสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่มีผู้เสนอไว้ว่า สำหรับผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ อาจจะนำมาพิจารณาเพียง 3 ระดับคือ ระดับเป็นทางการ ระดับกลาง ๆ และระดับไม่เป็นทางการ ระดับที่ปลอดภัยที่สุดสำหรับผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาคือระดับกลาง ๆ เท่านั้น

(ประพาศน์ พุทธิขิประภา. 2528 : 64, Blundell, Higgins and Middlemiss.

1985 : v; อ้างอิงมาจาก Camutaliova. 1972)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาคำตอบในแต่ละภารกิจที่พนักงานตอบมาจะพบว่า มีคำตอบส่วนหนึ่งซึ่งไม่อาจจำแนกได้ว่าสำหรับภารกิจนั้น ๆ คำตอบเหล่านั้นควรจะจัดอยู่ในภาษาระดับใด ผู้วิจัยจึงจัดอยู่ในประเภท "อื่น ๆ" มีจำนวนทั้งหมด 632 คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ 8.44 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่า คำตอบที่ผู้ตอบตอบมานั้นไม่ตรงกับการใช้ภาษาซึ่งควรจะใช้ในแต่ละภารกิจ ดังตัวอย่างเช่น ในภารกิจที่ 1 จะบอกว่าท่านไม่ทราบ ไม่รู้จัก มีข้อมูลจำกัด คำถามเกี่ยวกับว่าแขกต้องการไปชมสวนกล้วยไม้จึงขอให้ท่านแนะนำ แต่ท่านไม่ทราบ ท่านจะบอกอย่างไร คำตอบที่ควรจะใช้ในภารกิจนี้ก็คือการบอกว่าท่านไม่ทราบ เช่น I have no idea about the place. หรือ I am sorry. I don't know. หรือบางคนจะแนะนำให้ไปติดต่อสถานที่อื่นด้วย เช่น I don't know about this. But you can ask information from the florist's shop.

แต่สำหรับบางคำตอบพบว่าไม่มีการใช้ภาษาที่แสดงภารกิจว่า "ไม่ทราบ" แต่จะบอกให้ไปติดต่อที่อื่นเลย เช่น Please contact at the information counter. หรือ You'd better go to see Tourism Authority. ซึ่งจะเห็นได้ว่าคำตอบไม่ตรงกับการกิจที่กำหนดให้ จึงไม่สามารถจำแนกระดับภาษาที่ใช้ได้สำหรับภารกิจนี้ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาคำตอบแล้วจะพบว่า แม้ผู้ตอบจะไม่ได้พูดออกมาตรง ๆ ว่า "ไม่ทราบ" แต่คำตอบก็สื่อความหมายโดยนัยว่า "ไม่ทราบ" (จึงแนะนำให้ไปติดต่อที่อื่นจะได้ข้อมูลมากกว่า) ในกรณีเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์คำตอบที่อยู่ในประเภท "อื่น ๆ" ในแต่ละภารกิจลงไปอีกชั้นหนึ่ง นอกเหนือจากที่ได้วิเคราะห์ไปแล้วในขั้นต้น เช่น

Please contact at the information counter. เป็นคำตอบที่สื่อความหมายโดยนัยว่า "ไม่ทราบ" ในภารกิจนี้ และเมื่อพิจารณาภาษาที่ใช้ตามเกณฑ์ ปรากฏว่า จัดอยู่ในภาษาระดับเป็นกลาง ๆ ดังนั้นจึงวิเคราะห์ได้ว่าคำตอบนี้เป็นคำตอบที่สื่อความหมายโดยนัย ใช้ภาษาระดับเป็นกลาง ๆ (Implication-Neutral language : IMP-N)

You'd better go to see Tourism Authority เป็นคำตอบ
 ที่สื่อความหมายโดยนัยว่า "ไม่ทราบ" ในภารกิจนี้เช่นกัน แต่เมื่อ
 พิจารณาภาษาที่ใช้ตามเกณฑ์จะเห็นว่า You'd better... เป็นภาษา
 ที่ใช้ระดับกันเอง ใช้อย่างไม่เป็นทางการ ดังนั้นจึงวิเคราะห์ได้ว่า
 คำตอบนี้เป็นคำตอบที่สื่อความหมายโดยนัย ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการ
 (Implication-Informal language : IMP-I)

May I inform you later about the best one? คำตอบนี้
 เป็นคำตอบที่สื่อความหมายโดยนัย ใช้ภาษาระดับเป็นทางการ เป็นต้น
 (Implication-Formal language : IMP-F)

หรือ ในภารกิจที่ 4 แสดงว่าท่านไม่แน่ใจ คำถามเกี่ยวกับราคามัทรเข้าชม
 พระที่นั่งวิมานเมฆ ซึ่งท่านไม่แน่ใจ ท่านจะบอกแซกว่าอย่างไร คำตอบที่ตรงกับการกิจ
 คือ บอกว่า ท่านไม่แน่ใจ เช่น I am not sure. หรือ I am sorry. I am not
 quite sure. หรือ Sorry. Not so sure. But I can check for you.

สำหรับบางคำตอบและการบอกว่า "ไม่แน่ใจ" ตอบเพียงว่าให้ไปติดต่อกับผู้อื่น
 หรือจะตรวจสอบราคาให้ซึ่งไม่ตรงกับการใช้ภาษาในภารกิจนี้ อย่างไรก็ตาม คำตอบ
 นั้นก็สื่อความหมายโดยนัยว่า "ไม่แน่ใจ" และวิเคราะห์ระดับภาษาที่ใช้แล้วได้ดัง
 ตัวอย่างเช่น I'll call the travel counter to check. (IMP-N)

Let me see first (IMP-I) เป็นต้น

หรือ ในภารกิจที่ 11 ให้ออญาต คำถามเกี่ยวกับการขอใช้โทรศัพท์ ซึ่งท่าน
 ออญาตให้แขกใช้ได้ ท่านจะพูดออญาตเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร

Yes, sir. You can use it (N)

One moment, sir. The line is engaged. (IMP-N) ประโยคนี้

สื่อความหมายโดยนัยว่า "อนุญาต" โดยละตัวภาษา แต่ใช้ประโยคกล่าวถึงว่า
โทรศัพท์ที่จะให้ใช้นั้นสายไม่ว่าง ให้รอสักครู่ เป็นต้น

หรือ ในการกิจที่ 14 บอกว่าบุคคลไม่จำเป็นต้องทำอะไรสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คำถาม
เกี่ยวกับการจองรถของโรงแรมล่วงหน้าเพื่อไปสนามบิน ท่านบอกว่าไม่จำเป็นต้องจอง
ก็ได้ ท่านใช้คำพูดภาษาอังกฤษว่าอย่างไร

It's not necessary, sir. (N)

Limousines are available at all times. (IMP-N) ประโยคนี้
สื่อความหมายโดยนัยว่า "ไม่จำเป็น" โดยให้เหตุผลเห็นว่า เพราะโรงแรมมีรถ
บริการตลอดเวลา

Don't worry. (IMP-I) ประโยคนี้สื่อความหมายโดยนัยว่า "ไม่จำเป็น"
โดยใช้คำว่า "อย่ากังวล" (เรามีรถตลอดเวลา จะไปคอนไหนก็ได้) และภาษา
ที่ใช้เป็นระดับไม่เป็นทางการ เป็นต้น

หรือ ในการกิจที่ 19 ปฏิเสธที่จะทำอะไรสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คำถามเกี่ยวกับว่าแขก
ขอให้จองที่นั่งเพื่อไปเที่ยวตลาดน้ำ แต่ท่านปฏิเสธเพราะเห็นว่าโรงแรมมีบริษัทนำเที่ยว
อยู่แล้ว ท่านบอกปฏิเสธเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร

I'm afraid. I can't do that. (N)

Would you please contact the tour desk by yourself? I'll show
you the way. (IMP-N) ประโยคนี้สื่อความหมายโดยนัยว่า "ปฏิเสธที่จะจองให้"
แต่ไม่บอกตรง ๆ กลับให้ไปติดต่อบริษัทนำเที่ยวเอง

Contact them yourself. It sounds easier. (IMP-I) การใช้
It sounds ... เป็นการใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการ เป็นต้น

หรือ ในการกิจที่ 37 แสดงความเสียใจ คำถามเกี่ยวกับท่านลืมทำธุระ
ให้แขก เมื่อแขกมาถามท่านจะบอกว่าท่านเสียใจเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร

I'm sorry. It is my fault. (N)

I forgot it. (IMP-N) ประโยคนี้ผู้ตอบจะเว้นที่จะบอกว่า "เสียใจ" ตามภารกิจที่กำหนดให้ แต่บอกเลยว่า "ลืมทำ" ซึ่งควรจะต้องบอกให้แขกทราบด้วย ตามบรรยาย

Don't get angry. (IMP-I) ผู้ตอบไม่บอกว่า "เสียใจ" ตามภารกิจ แต่ใช้ประโยคที่สื่อความหมายโดยนัยว่า (ลืมทำซะให้) "อย่าโกรธเลย" เป็นต้น

หรือ ในการกิจที่ 38 ยกโทษหรือตอบรับคำขอโทษ คำถามเกี่ยวกับว่าแขก ขอขมาปากกาของท่านแล้วทำหาย จึงมาขอโทษ ท่านผู้ตอบรับคำขอโทษว่าอย่างไร

It doesn't matter, sir. (N)

It was a cheap pen. We lost it ourselves many times. (IMP-N) คำตอบนี้ผู้ตอบไม่ได้กล่าวคำตอบรับคำขอโทษโดยตรง หากแต่สื่อความหมายโดยนัยว่า "(ไม่เป็นไรเพราะ) ปากกานี้ราคาถูก แล้วพวกเราทำหายอยู่บ่อย ๆ" เป็นต้น

หรือ ในการกิจที่ 39 แสดงความเห็นใจ คำถามเกี่ยวกับว่าแขกเล่าให้ ท่านฟังว่าเขาป่วยเพิ่งออกจากโรงพยาบาลและขณะนี้ยังไม่หายดี ท่านจะพูดแสดง ความเห็นนอกเหนือใจว่าอย่างไร

I am sorry to hear that. (N)

Have you checked with the doctor again during your stay here? (IMP-N) ผู้ตอบจะภารกิจแสดงความเห็นใจไว้ แล้วถามต่อสื่อความหมายโดยนัยด้วยการใช้คำว่า "(ตอนนี้ก็ยังไม่หายดี) แล้วให้แพทย์ตรวจอาการบ้างหรือยังตอนพัก อยู่เมืองไทย"

We have a good doctor for you if you want some help (IMP-I)

ผู้ตอบสื่อความหมายโดยนัยแสดงความเห็นใจอาการป่วยด้วยการบอกว่าทางโรงแรมมี แพทย์ที่เก่งมาก ถ้าแขกต้องการความช่วยเหลือ ผู้ตอบใช้ภาษาไม่เป็นทางการ เป็นต้น

หรือ ในภารกิจที่ 42 ขอร้องให้บุคคลพูดว่า คำถามเกี่ยวกับว่าท่านฟังแซก
พูดไม่ชัดเจน อยากขอให้พูดว่า ท่านจะบอกเขาว่าอย่างไร

I beg your pardon. (N)

Please don't be angry. I don't understand you. (IMP-N)

ผู้ตอบเสียงที่จะบอกว่า "กรุณาพูดอีกที ฟังไม่ถนัด" แต่สื่อความหมายโดยนัยด้วยการใช้คำว่า "กรุณาอย่าโกรธเลย แต่ที่พูดออกมา ฟังไม่เข้าใจเลย (ช่วยพูดซ้ำอีกหนด้วย)" เป็นต้น

จากการวิเคราะห์คำตอบประเภทสื่อความหมายโดยนัยออกเป็นภาษาระดับ
ต่าง ๆ กัน พบว่า มีคำตอบสื่อความหมายโดยนัยที่ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ 321
คำตอบ จากจำนวนคำตอบประเภท "อื่น ๆ" ทั้งหมด 632 คำตอบ หรือคิดเป็น
ร้อยละ 80.85

มีคำตอบสื่อความหมายโดยนัยที่ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการ 72 คำตอบ
หรือคิดเป็นร้อยละ 18.14

มีคำตอบสื่อความหมายโดยนัยที่ใช้ภาษาระดับเป็นทางการ 4 คำตอบ หรือ
คิดเป็นร้อยละ 1.01

อนึ่ง ในจำนวนคำตอบที่จัดอยู่ในประเภท "อื่น ๆ" ซึ่งสามารถวิเคราะห์
เป็นคำตอบสื่อความหมายโดยนัยระดับต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยยังพบว่ามีคำตอบอีกกลุ่มหนึ่ง
ซึ่งไม่อาจจำแนกระดับภาษาที่ใช้ในแต่ละภารกิจได้ เนื่องจากไม่สื่อความหมายตรงกับ
ภารกิจที่กำหนดให้ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อความหมายโดยตรงหรือการสื่อความหมาย
โดยนัยก็ตาม ดังนั้นข้อมูลส่วนนี้ ผู้วิจัยจึงมิได้พิจารณา

จากการวิเคราะห์คำตอบประเภทสื่อความหมายโดยนัยออกเป็นภาษาระดับ
ต่าง ๆ กัน ได้สรุปว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ใช้ภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด
ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการเป็นอันดับรองลงมา และใช้ภาษาระดับเป็นทางการ
น้อยที่สุด เช่นเคยพบในการวิเคราะห์ก่อนหน้านี้

การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่นในการใช้ภาษา กับระดับความสามารถในการใช้ภาษาของพนักงานแต่ละคน โดยนับค่าตอบข้อแรกที่พนักงานตอบมาซึ่งเป็นข้อที่ใช่มากที่สุดเป็นอันดับแรกในการกิจนั้น เป็นตัวแทนค่าตอบของการกิจนั้น ในกรณีที่มีค่าตอบมากกว่า 1 ค่าตอบ สรุปได้ว่า สามารถแบ่งพนักงานได้เป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาของตนเองมากที่สุด หรือกลุ่มที่ทำเครื่องหมายลงในช่องหมายเลข 5 ในตารางระดับความเชื่อมั่น เมื่อนำค่าตอบในข้อนั้นมาวิเคราะห์ พบว่าเป็นค่าตอบที่เป็นภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด

กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาของตนเองมาก หรือกลุ่มที่ทำเครื่องหมายลงในช่องหมายเลข 4 ในตารางระดับความเชื่อมั่น เมื่อนำค่าตอบในข้อนั้นมาวิเคราะห์ พบว่าเป็นค่าตอบที่เป็นภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุด

กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาของตนเองระดับปานกลาง หรือกลุ่มที่ทำเครื่องหมายลงในช่องหมายเลข 3 ในตารางระดับความเชื่อมั่น เมื่อนำค่าตอบในข้อนั้นมาวิเคราะห์พบว่า เป็นค่าตอบที่เป็นภาษาระดับกลาง ๆ มากที่สุดเช่นกัน

จึงสรุปผลในการทำวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ในโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมได้ในภาษาระดับกลาง ๆ ซึ่งเป็นระดับที่ใช้ได้ทั่วไปและเหมาะสมที่สุด แม้กระนั้นก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบข้อสังเกตดังนี้คือ

ประการแรก ในการใช้ภาษาในบางการกิจ พบว่าผู้ตอบยังใช้ภาษาได้ไม่เหมาะสม หรือไม่ตรงกับภารกิจนั้น ๆ ที่กำหนดให้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันก็เป็นได้ เช่น เกี่ยวกับการขอโทษ เมื่อบุคคลทำผิด การกล่าวคำขอโทษเป็นภาษาอังกฤษมักจะมีประโยคว่า "I am sorry" ซึ่งอาจเทียบได้กับความหมายว่า "ฉันขอโทษ" ขึ้นต้นก่อนเสมอในสังคมของชาวตะวันตก แล้วจึงทอด้วยใจความหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง แต่ในภาษาไทยมักจะไม่ค่อยมีผู้กล่าวว่า "ฉันเสียใจ" แต่จะบอกว่า "ฉันขอโทษที่..." แทนการกล่าวว่า "เสียใจ" ดังนั้นหากผู้เรียนภาษาอังกฤษแปล

ประโยค " I am sorry" ในความหมายนี้ว่า "เสียใจ" ก็อาจจะไม่คุ้นเคยที่จะนำประโยคนี้นี้มาใช้ในความหมายว่า "ขอโทษ" เหมือนอย่างที่เราเจ้าของภาษาใช้หรือภารกิจที่เกี่ยวกับการยกโทษหรือตอบรับคำขอโทษ เมื่อมีบุคคลมากล่าวคำขอโทษ คุณสนทนาจากล่าวคำตอบรับการขอโทษนั้นด้วยการพูดว่า "Not at all", หรือ "Don't worry about that" ซึ่งตรงกับคำในภาษาไทยว่า "ไม่เป็นไร" เป็นต้น แต่ก็พบว่าผู้ใช้ประโยคว่า " You are welcome" ในความหมายนี้ซึ่งไม่ถูกต้องตามที่เจ้าของภาษาใช้ การใช้ประโยคนี้ความหมายนี้อาจเกิดจากความสับสนในการจำมาใช้ก็ได้

ประการที่สอง ผู้วิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้ภาษาระดับไม่เป็นทางการมากเป็นที่สองรองจากภาษาระดับกลาง ๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า จากลักษณะงานในโรงแรมทำให้พนักงานส่วนใหญ่ใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน ภาษาพูดมักเป็นประโยคที่สั้น เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนและคำศัพท์ที่ใช้ก็ง่ายกว่าภาษาเขียน ทำให้สะดวกในแง่ของการติดต่อสื่อสารซึ่งต้องกระทำในเวลาอันรวดเร็ว หรืออีกเหตุผลหนึ่งเพื่อแสดงความคุ้นเคย เป็นกันเองระหว่างแขกผู้มาพักกับพนักงาน หรืออาจเป็นไปได้ว่าพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ หรือคนไทยทั่ว ๆ ไปจะพบเห็นหรือศึกษาภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาระดับเป็นทางการก็เฉพาะแต่ในห้องเรียน ในสถานศึกษา หรือในหนังสือพิมพ์เท่านั้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับการได้พบเห็นภาษาอังกฤษระดับไม่เป็นทางการที่แวดล้อมเรายู่ตลอดเวลาในสังคมปัจจุบัน เช่น ในภาพยนตร์เสียงในฟิล์มภาษาอังกฤษ ในแผ่นโฆษณา ในการ์ตูน ในบทเพลงสากล หรือแม้แต่เวลาพูดคุยกับเจ้าของภาษามักเป็นแบบสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ จึงทำให้เรารู้คุ้นเคย (expose) กับภาษาอังกฤษแบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเป็นทางการก็เป็นได้

ประการที่สาม จากการวิเคราะห์คำตอบที่พนักงานโรงแรมตอบมาในแบบสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมจำนวน 96 ฉบับ โดยผู้วิจัยให้เขียน

คำตอบโดยจะไม่พิจารณาไวยากรณ์ หรือตัวสะกดเป็นหลักในการตรวจสอบข้อมูล หากแต่จะพิจารณาว่าผู้ตอบสามารถติดต่อสื่อสารกับแขกผู้มาพักได้เข้าใจหรือไม่เป็นหลัก ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารได้ แต่ในขณะเดียวกัน ก็พบว่าผู้ตอบมีความบกพร่องด้านไวยากรณ์อยู่บ้าง ดังลักษณะที่พบ เช่น

1. การใช้คำกริยาช่วย เช่น ใช่ว่า Are you remember?
 ที่ถูกต้องคือ Do you remember? หรือใช่ว่า I de not sure. ที่ถูกต้องคือ I am not sure. เป็นต้น

2. ตัวสะกดผิด
 เช่น ใช่ว่า That's rice ที่ถูกต้องคือ That's right.
entertaninent " entertainment
fairchion " fashion
recoment " recommend

3. การเรียงคำในประโยค เช่น ใช่ว่า Excuse me, sir. Please you contact by yourself because in the hotel have limousine service.
 ที่ถูกต้องควรใช่ว่า Excuse me, sir. Please contact by yourself because we have limousine service in the hotel. เป็นต้น

4. การใช้คำไม่ถูกต้อง เช่น ใช่ว่า When do you meet your passport last time? ที่ถูกต้องคือ see หรือ Can you remember when you lastly saw it?
 ที่ถูกต้องคือ Can you remember when you saw it last time? หรือ It is hotel's laws. ที่ถูกต้องคือ rules. เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผล ผู้วิจัยสามารถแบ่งข้อเสนอแนะได้เป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสอน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสอน

1. จากการพบว่าพนักงานโรงแรมมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษไม่เหมาะสมหรือไม่ตรงกับการกิจ อันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร จึงควรมีการสอนวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาควบคู่ไปกับการสอนภาษาอังกฤษด้วย เนื่องจากวัฒนธรรมและภาษาเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กัน บุคคลจะไม่สามารถโต้ตอบการสนทนาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพถ้าหากมิได้เรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้น ๆ เสียก่อน ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลได้รับของขวัญ คำชมเชย หรือเมื่อมีผู้ช่วยเหลือในกิจการต่าง ๆ แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย ในสังคมของชาวตะวันตก ฝ่ายผู้รับจะแสดงความขอบคุณอย่างเปิดเผยและถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะกล่าวคำขอบคุณให้ผู้อื่นได้ทราบความรู้สึกของตน เช่นอาจจะกล่าวว่า "Thank you". "Thank you very much". หรือ "I am most appreciated your kindness". เป็นต้น แล้วจึงพูดต่อไปในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมด้วย ซึ่งการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมนี้อาจจะทำได้โดยครูผู้สอนกำหนดเนื้อหาทางวัฒนธรรม ดังนี้คือ

1.1 แนวทางการดำรงชีวิต ได้แก่ สิ่งที่ชนชาตินั้นปฏิบัติในการดำรงชีวิตเห็นได้จากภายนอก เช่น การรับประทานอาหาร การพักผ่อนในวันหยุดสุดสัปดาห์ เป็นต้น

1.2 แนวการใช้ภาษา ได้แก่ การคำนึงถึงการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคล เวลา และสถานที่

1.3 แนวคิดหรือความเชื่อ ได้แก่ ความคิดหรือความเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ของชีวิต เช่น ความเชื่อในเรื่องศาสนา การตรงต่อเวลา เป็นต้น

1.4 การสื่อสารด้วยสีหน้าหรือท่าทาง เช่น การยกไหล่ การจับมือ เป็นต้น

ส่วนลักษณะรูปแบบของกิจกรรม อาจจะเสนอโดยใช้สื่อต่อไปนี้คือ

1. ภาพจริง
2. ภาพการ์ตูน
3. แบบสำรวจความคิดเห็น
4. คำพูดที่คัดลอกมาจากคำพูดจริงหรือบทสนทนา
5. บทละคร
6. คำถาม-คำตอบ หรือการอภิปราย

ตัวอย่าง การสอนเนื้อหาทางวัฒนธรรม เรื่องแนวการสื่อสารด้วยสีหน้า
หรือท่าทาง

- ลักษณะเนื้อหาทางวัฒนธรรม : แนวการสื่อสารด้วยสีหน้าหรือท่าทาง
- ลักษณะรูปแบบกิจกรรม : บทละคร
- ลักษณะเนื้อหาทางภาษา : การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและ
เล่าเหตุการณ์
- ลักษณะทักษะในการเรียนการสอน: อ่าน แสดงละคร และอภิปราย

บทเรียน

Act out the following mini-drama in front of class. Then
discuss the characters' behavior.

Mini-Drama

Place : In a University dormitory room in America

Time : 16.00 p.m.

Characters : 1. Susan, a second year University student

2. Beth, Susan's friend

3. Narrator, to introduce the characters, place and time

Dialogue :

(The narrator introduces the characters, place, and time.

Susan and Beth are sitting in Susan's room in a
dormitory. Chatting.)

Beth : So, how's your new roommate.

Susan : I guess she's O.K. She's from Thailand, you know.
Just been here a few months.

Beth : Thailand? Such a far-away place. Is she nice?

Susan : On the whole, she's quite sweet-smiles all the time, you
know. But I must say I don't think I know her very well...
at least not yet.

Beth : Oh, how come? You've stayed in the same room for about
two months now, right? You should have gotten to know
something of each other by now.

Susan : Yeah....but....you see....I've been wondering if she
doesn't like me very much.

Beth : How come? What did you do to her?

Susan : Well, I didn't do anything. In fact, I have been quite
nice to her, I think. Yesterday, I knew it was her
birthday, so I bought her a small gift. She didn't seem
to appreciate it very much. Not only that, but you know,
I suspect she must be worrying about something. She just
took my gift, said thank you and also said that I shouldn't
have bothered to buy her anything. Then she just put it

on her dresser. It was gone this morning, though.

I didn't even see when she opened it because when I got up this morning, she'd gone to class.

Beth : Well, may be in Thailand, people don't give birthday gifts.

Susan : Oh, don't be silly. They must. I'm just wondering whether I might have upset her earlier because I left the room in a mess one day, but she didn't say anything-just smiled when she saw it.

Beth : So, you see, she mustn't be mad at you if she smiled.

Susan : No, I guess not. Maybe it's just that her English isn't very good yet, so she's been a bit passive.

(ศรีภูมิ แปลพจน. 2528 : 48 - 49)

ข้อคิดในการอภิปราย : จะเห็นได้ว่าคนไทยเป็นคนที่ขี้น้อย และมักจะขี้นในหลาย ๆ โอกาส เป็นขี้นที่บางครั้งประกอบคำพูด แต่บางครั้งก็เป็นขี้นอย่างเดียวที่ผู้อื่นจะต้องตีความเองว่าเป็นขี้นที่แสดงความรัก เสียใจ อับอาย โกรธหรือขอโทษ และคนไทยมักจะเก็บความรู้สึกในด้านการแสดงความรัก ความซาบซึ้งใจ ความรัก หรือความโกรธออกมาทางสีหน้าหรือท่าทางค่อนข้างน้อย ถ้าจะเทียบกับชาวตะวันตกทั่วไป ฉะนั้นจึงเห็นว่าคนไทยไม่ค่อยจะแสดงความรู้สึกที่เด่นชัดกับของขวัญที่ได้รับ หรือโอ้อวดผู้อื่นในโอกาสดีใจ ซาบซึ้งใจ หรือแสดงความรักในขณะสิ่งเหล่านี้ จะเห็นได้มากกว่าในชาวตะวันตก โดยเฉพาะชาวอเมริกันหรืออังกฤษ เมื่อการแสดงสีหน้าหรือท่าทางของชาวไทยกับชาวตะวันตกต่างกัน หรือแสดงออกด้วยท่าทีที่ต่างกันโอกาสต่างกัน การเข้าใจผิดจึงอาจเกิดขึ้น การเรียนรู้และเข้าใจสาเหตุของสิ่งเหล่านี้จึงมีความจำเป็น

2. การเรียนการสอนภาษาอังกฤษควรให้ความสนใจในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษตามภารกิจต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน การใช้ภารกิจเป็นแกนหลักอย่างหนึ่งในการจัดบทเรียนจะสามารถช่วยให้ผู้เรียนได้เห็นแนวทางที่จะนำภาษาอังกฤษไปใช้ในชีวิตจริงได้ ซึ่งอาจมีผลให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลดีต่อการเรียนรู้และการนำไปใช้ต่อไป นอกจากนี้การเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามภารกิจจะทำให้ผู้เรียนสามารถโต้ตอบการสนทนาได้ถูกต้องตามสถานการณ์ ทราบว่าในเหตุการณ์เช่นนี้ควรจะใช้คำพูดแบบไหนจึงจะเหมาะสม สามารถดำเนินการสนทนาได้ และควรจะได้มีการสอนระดับต่าง ๆ ของภาษาค้วย เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้อย่างถูกต้องในวงสนทนาซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน นอกเหนือไปจากการใช้ภาษาได้ถูกต้องตามภารกิจ ตัวอย่างเช่น การสอนภารกิจการทักทาย

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| ลักษณะเนื้อหาทางวัฒนธรรม | : การใช้ภาษา |
| ลักษณะรูปแบบกิจกรรม | : ภาพการ์ตูน |
| ลักษณะเนื้อหาทางภาษา | : การทักทาย |
| ลักษณะทักษะในการเรียนการสอน | : อ่าน เขียน และอภิปราย |

How do you do? Over to you. What must Danny say? Choose the correct words.



1. Danny: How..you..? I'm..
to meet..



2. Danny: Hi ..Danny,..
are..?



3. Danny : Yes, it..!



4. Danny:..!thanks. How about...?



5. Danny: I'm very...,thank..
.. are...?



6. Danny: Good..., sir.

คำตอบ

1. How do you do? I'm pleased to meet you too.
2. Hi I'm Danny. Who are you?
3. Yes, it is
4. Fine, thanks. How about you?
5. I'm very well, thank you. How are you?
6. Good morning, sir.

(ศรียุณี แปนพัตน์. 2528 : 44)

ข้อคิดในการอภิปราย : การที่ข้อ 1 - 6 ใช้คำว่าตกทายต่างกันนั้น เพราะสถานภาพทางสังคมที่ต่างกันของผู้พูดและผู้ฟัง และความสัมพันธ์ที่ทั้งคู่มีต่อกัน เช่น ความสนิทสนมหรือความไม่สนิทสนมควย อาจกล่าวได้ว่าสถานภาพทางสังคมและความสัมพันธ์ของคู่สนทนาในสถานการณ์ทั้ง 6 เป็นดังนี้

1. สถานภาพทางสังคมของบุคคล : Danny กับหญิงที่มีอายุสูงกว่าและสถานภาพทางสังคมสูงกว่าหรือเท่าเทียมกัน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : รู้จักกันเป็นครั้งแรกอย่างเป็นทางการ
2. สถานภาพทางสังคมของบุคคล : Danny กับหญิงวัยเดียวกันที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันหรือต่ำกว่า
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : รู้จักกันเป็นครั้งแรกอย่างไม่เป็นทางการ
3. สถานภาพทางสังคมของบุคคล : Danny กับพนักงานส่งนม ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : รู้จักกันอย่างผิวเผิน
4. สถานภาพทางสังคมของบุคคล : Danny กับเพื่อนวัยเดียวกัน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : รู้จักคุ้นเคยกันดี
5. สถานภาพทางสังคมของบุคคล : Danny กับหญิงที่มีอายุและสถานภาพทางสังคมสูงกว่า
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : รู้จักกันโดยฝ่ายหญิงให้ความสนิทสนมและฝ่ายชายให้ความนับถือ
6. สถานภาพทางสังคมของบุคคล : Danny กับชายที่มีอายุและสถานภาพทางสังคมสูงกว่า
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : ไม่รู้จักกันมาก่อน แต่ตกทายกันตามมารยาทที่ดี

วิธีการสอนอีกแบบหนึ่งอาจทำได้โดยให้ผู้เรียนดูภาพยนตร์ ซึ่งประกอบด้วย สถานการณ์ต่าง ๆ กันข้างล่างนี้ แล้วให้ตอบคำถามด้วยการเลือกใช้คำพูดให้ถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

Each of the situations below is like one of the situations in the video episode. Choose the best expression to match the situation.

1. You are in a crowded bus. You bump into someone. You should apologize by saying.
 - a. It's your falt.
 - b. Oh, excuse me.
 - c. Thank you.
2. You are offered something to eat. You don't want it. You should refuse politely by saying.
 - a. How dreadful.
 - b. No, thank you.
 - c. It looks delicious.
3. Someone is telling you a long story. You wish to show that you are listening. You should say.
 - a. Really?
 - b. I'm still listening to you.
 - c. You're boring.

4. Someone has offered to help you, but you don't want help. You can refuse politely by saying.
 - a. I don't need any help.
 - b. Please leave me alone.
 - c. Thanks for the offer, but I'd rather do this myself.
5. You want to ask a stranger a question. You should begin with.
 - a. Certainly.
 - b. Excuse me.
 - c. Glad to meet you.
6. You want the operator to help you make a telephone call. You should begin your request with.
 - a. Hey! Dial this number for me.
 - b. Get me this number, will you?
 - c. Hello, operator? I'm trying to call this number.
7. You have dialed the wrong number. When someone answers, you should apologize by saying.
 - a. I'm sorry. I guess I dialed the wrong number.
 - b. I'm sure I did it right.
 - c. It's not my fault.

Suzanne Griffin, Follow me to San Francisco, pp. 6-7 © 1981,
 BBC English by Radio and Television. (Dubin and Olshtain. 1986 : 126)

คำตอบ 1. b 2. b 3. a 4. c 5. b 6. c 7. a

ในตอนท้ายของบทเรียนควรมีการอภิปรายว่าเหตุใดประโยคอื่นจึงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในกรณีนี้ และอาจจะนำไปใช้ในสถานการณ์ใดได้บ้าง

3. แม้ว่าการเรียนการสอนในปัจจุบันจะ เน้นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อ การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ก็ควรจะมีการสอนไวยากรณ์ควบคู่ไปด้วย เพื่อที่ ผู้เรียนจะได้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในทักษะ ฟัง พูด อ่าน และเขียน ได้อย่างคล่องแคล่วและมีความถูกต้องแม่นยำ

ตัวอย่างบทเรียน

จุดประสงค์ : ฟังข้อความทางโทรศัพท์และระบุข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับชื่อลูกค้าที่จองโต๊ะ จำนวนคนที่จะมา และเวลาที่จอง

คำชี้แจง

1. เรียนสำนวนบางประการ (การสอนไวยากรณ์)

I'd like to book a table for tonight.

I'd like to book a table for 2.

We can fit you in at 7.

What time do you close?

2. รูปภาพของโต๊ะในภัตตาคารชื่อ "New Light" แต่ละโต๊ะมีจำนวน เก้าอี้ไม่เท่ากัน ให้สังเกตหมายเลขโต๊ะด้วย

3. ฟังบทสนทนาการสั่งจองโต๊ะอาหารทางโทรศัพท์

4. สมมุติว่าท่านเป็นผู้รับจองโต๊ะอาหารทางโทรศัพท์ให้ใส่ชื่อลูกค้า หมายเลขโต๊ะ และเวลาลงในตาราง

บทสนทนาที่ 1

A - Hello, "Newlight Restaurant". Can I help you?

B - Yes, I'd like to book a table for tonight.

A - Certainly, Sir. How many people, Sir?

B - Four please. At 8 : 00.

A - Right, Sir. A table for four tonight.

May I have your name please?

B - Yes, it's Jones. J-O-N-E-S.

What time do you close?

A - 11 o'clock sir. Thank you.

บทสนทนาที่ 2

A - Good evening "Newlight Restaurant".

B - Oh, Hello. Have you any spare tables tonight?

A - For how many Sir?

B - Well, six actually.

A - Yes, we can fit you in at 9.00 if that's O.K.

B - Oh good, please book that under the name of Brown.

B-R-O-W-N.

A - Thank you.

จากบทเรียนนี้ ผู้เรียนจะได้ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนได้ ในขณะที่เรียนได้เรียนไวยากรณ์พร้อมกันไปด้วย

4. ในส่วนของพนักงานโรงแรม ควรจะได้มีการสอนทักษะเพิ่มเติมให้กับพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสายงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมจัดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อการงานอาชีพ ซึ่งมีความละเอียดของเนื้อหาแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงาน และควรจัดชั้นเรียนให้พนักงานแยกตามแผนกที่พนักงานทำงานอยู่เพื่อความสะดวกในการจัดบทเรียนและช่วยในการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ยังอาจประยุกต์การใช้ภาษาอังกฤษตามภารกิจต่าง ๆ ในการวิจัยนี้เข้ากับการเรียนของพนักงานโรงแรมได้โดยเลือกภารกิจที่พบว่า

ใช้มากมาบรรจุในบทเรียน และพนักงานก็มีโอกาสที่จะฝึกฝนภาษาอังกฤษของตนเอง กับเจ้าของภาษาโดยตรง ซึ่งนับว่าเป็นการเรียนรู้ภาษาคำยวธีธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น พนักงานแผนกโทรศัพท์ ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยคุณสนทนาไม่มีโอกาสได้เห็นสีหน้า ท่าทาง อากัปกิริยา ดังนั้นน้ำเสียงและคำพูดที่ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสาร เช่น เมื่อต้องการขอร้องบุคคลอื่นควรคำนึงถึงสิ่งสำคัญ คือ

1. การขอร้องแตกต่างจากการออกคำสั่ง ดังนั้นจึงไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียง กระด้าง หรือสั่งบุคคลอื่น

2. รูปแบบประโยคที่ใช้ ควรเป็นแบบสุภาพ ดังนั้นจึงควรทราบความแตกต่างระหว่างประโยคขอร้องและประโยคคำสั่ง

ตัวอย่างประโยคขอร้องแบบสุภาพ

Can you	{	
	{	please.....
Could you	{	
	{	please.....
I would appreciate	{	it if you could.....
	{	your.....
I wonder if you	{	could.....
	{	would.....

Maybe you could.....

Would you mind.....

ตัวอย่างประโยคคำสั่งที่ควรใช้ในบางโอกาสที่จำเป็นเท่านั้น

I would like you to.....

Please.....

Send.....

Will you {
 { please.....

Would you {
 { please.....

ตัวอย่างประโยคขอร้องและคำสั่งที่ควรเลี่ยง

I expect you to.....

I want you to.....

You are to.....

You are requested to.....

You have to.....

You must.....

Your cooperation would be much appreciated.....

I would be extremely grateful if you could.....

Would you be kind enough to.....

Would you kindly.....

หรือในกรณีที่ไต่ถามสนทนาไม่ชัดเจน พนักงานโทรศัพท์อาจต้องการให้คู่สนทนาพูดซ้ำ
ด้วยการใช้คำพูดว่า

1. Pardon me? I beg your pardon?
Pardon? Excuse me?
2. หลังจากนั้นอาจพูดคำว่า "I didn't catch/hear what you said"
3. วลีไม่สุภาพที่ควรเลี่ยงคือ Again please?, What?, Huh?,
4. วลีที่ไม่ควรใช้เนื่องจากไม่ใช่ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง คือ
Please (once) again.
Please once more.

ผู้สอนอาจใช้วิธีสอนประโยคเหล่านี้ด้วยการใช้กิจกรรมแสดงบทบาท โดยให้นักงาน
ผลิตกันแสดงบทบาทหน้าห้องเรียน เพื่อเป็นการฝึกทักษะฟังและพูด และอาจมีทักษะ
การอ่านและการเขียนเพิ่มเติมด้วย

ตัวอย่างบทสนทนาการรับโทรศัพท์

ให้ผู้เรียนฟังบทสนทนาแล้วเติมคำที่ขาดหายไป

Operator : Novotel, Good morning.

Caller : May I (speak) to Mr. Breckson, please?

Operator : I'm sorry, I can't (hear) you properly.

Did you say Breckson with a B?

Caller : Yes, that's right.

Operator : What's his room number?

Caller : 321.

Operator : I'm sorry, there's no (answer). Would you like to
leave a (message) with the information desk or would
you like to (call) back?

Caller : I'll leave a message.

Operator : Hold on, please. I'll put you through to information.

อาจฝึกบทเรียนนี้ด้วยการใช้กิจกรรมแสดงบทบาท หลังจากที่เติมคำให้ประโยค
สมบูรณ์แล้ว

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน
โรงแรมในแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกขนกระเป๋า เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบ

ข้อมูลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานแต่ละแผนกว่าควรได้รับการสอนเพิ่มเติมหรือฝึกอบรมในด้านใด ต่างกันหรือเหมือนกัน นอกจากนี้ อาจจะช่วยในด้านการจัดหาหลักสูตรหรือบทเรียนให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาที่เรียนด้านการโรงแรม เพื่อเตรียมตัวทำงานในธุรกิจโรงแรมต่อไป

2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าโดยการใช้องค์กรอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาใช้ในการตั้งคำถาม เพื่อจะได้ทราบถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในขอบเขตที่กว้างขึ้น

3. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครทุกแห่ง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนิษฐา กริมหา. ความคิดเห็นของนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ชั้นปีที่ 2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิค. วิทยานิพนธ์ อม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515.
- เชื้อสิงห์ สิงหเสนี. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ อโศก ทิพนก เป็นผู้สัมภาษณ์ที่แผนกบุคคล โรงแรมคุลิตธานี เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2530.
- ประพาศน์ พุทธิประภา. วิทยาการสอนภาษาอังกฤษ : แนวทางไปสู่การสอนภาษาเพื่อการศึกษา. บรรณบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- เปรมวดี มัลลินส์. "เงินเคื่อนหนึ่งหมื่นบาทสำหรับงานเสิร์ฟอาหาร" ภาษาปริทัศน์. กรุงเทพฯ : 6 (2) : 42 - 43, 2528.
- ศรีภูมิ แป้นพันธ์. "กิจกรรมสำหรับการสอนวัฒนธรรมและความเหมาะสมในการใช้ภาษา" ใน การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารและความเข้าใจทางวัฒนธรรม. หน้า 42-52 ภาควิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันตก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- สมชาย นิธิกิจ. "การท่องเที่ยวกับวัฒนธรรม" อนุสาร อ.ส.ท. กรุงเทพฯ : 22 (1) : 78, 2524.
- สุไร พงษ์ทองเจริญ. การศึกษาเรื่องภาษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2519.
- อุษา กาญจนสถิตย์. สำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523.
- Anderson, Elizabeth G. Communication to Everyday Use. 3rd.ed. New York, Holt, 1969.
- Blundell, Jon, Jonathan Higgins and Nigel Middlemiss. Function in English. Oxford, Oxford University Press, 1982.
- Cholokian, Patricia Francis. "Commercial French : An opportunity for Innovation Classroom Technique", The French Review. 54 : 666, 1981.
- Close, R.A. English as a Foreign Language : Grammar and Syntax for Teachers and Advanced Students. London, George Allen & Unwin Ltd., 1962.
- Dobson, Julia M. "The Notional Syllabus : Theory and Practice", English Teaching Forum. Vol. XVII No. 2 : 6 - 7, 1979.

Dubin, Fraida and Elite Olshtain. Course Design : Developing Programs and Materials for Language Learning. Cambridge, Cambridge University Press, 1986.

Graham, Janet G. and Robert S. Beardsley. "English for Specific Purposes : Content, Language and Communication in a Pharmacy Course Model", Tesol Quarterly. Vol. 20 No. 2 : 227 - 239, 1986.

Grosse, Christine Uber. "Attitudes toward languages for business at two South Florida Universities", Foreign Language Annals. 16.6 : 449 - 452, 1983.

Halliday, M.A.K. Learning How to mean - Explorations in the Development of Language. London, Edward Arnold (Publishers) Ltd., 1975.

Holmes, Janet and Dorothy F. Brown. "Sociolinguistic Competence and Second Language Learning", Topics in Culture Learning. V. 5, p. 72 - 82, 1977.

Hubbard, John R. and Robert A. Ristau. "A survey of bilingual employment opportunities in international trade", Foreign Language Annals. 15.2 : 115 - 121, 1982.

Joos, Martin. The Five Clocks : A Linguistic Excursion into the Five Styles of English Usage. New York, Harcourt, Brace & World. Inc., 1961.

Littlewood, William. Communicative Language Teaching. London, Cambridge University Press, 1981.

Mackay, Arnold and Alan Mountford. English for Specific Purpose. London, Longman Group Ltd., 1978.

Matreyek, Walter. Communicating in English : Examples and Models. 1. Functions. 2. Notions. 3. Situations. New York, Pergamon Press, 1983.

Munby, John. Communicative Syllabus Design. Cambridge, Cambridge University Press, 1978.

Oller, J.W. Jr. "Some Psycholinguistic Controversies", in Focus on the Learners. p. 36 - 52, Rowley, Massachusetts, Newbury House Publisher, Inc., 1973.

Pausell, Patricia R. "The importance and implementation of a business foreign language oversea internship program", Foreign Language Annals. 16.4 : 277 - 286, 1983.

- Regional Language Center. แบบสอบด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ แบบ U,I,S
และ T. Southeast Asian Minister of Education Organization.
 Singapore, 1978.
- Rivers, Wilga M. Teaching Foreign Language Skills. Chicago, .
 University of Chicago Press, 1968.
- Robinson, Pauline. English for Specific Purpose. Oxford, Pergamon
 Press, 1980.
- Schmitt, Edward H. "Foreign language in the international market :
 A businessman's view", Studies in Language Learning. 3.2 :
 97 - 98, 1981.
- Stevens, Peter. Teaching English as an international language :
From practice to principle. Oxford, Pergamon Press, 1980.
- Van Ek, J. A. The Threshold Level : For Modern Language Learning
in Schools. London, Longman Group Ltd., 1980.
- Widdowson, H.G. Teaching Language as Communication. Oxford, Oxford
 University Press, 1978.
- Wilkins, D.A. Notional Syllabuses. Oxford, Oxford University
 Press, 1983.
- Yalden, Janice. The Communicative Syllabus Evaluation, Design and
Implementation. Oxford, Pergamon Press, 1983.

ពាក្យស្នើសុំ

ที่ ทม 1007/ 0106



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

เมษายน 2531

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์

เรียน ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม โรงแรม.....

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางสาวอโศกัย ทิพนก

เป็นนิสิตระดับ

☐ ปริญญาเอก สาขา

☒ ปริญญาโท วิชาเอก ภาษาศาสตร์การศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำ
ปริญญานิพนธ์ เรื่อง การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม
ชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ.ดร.ประพาศน์ พุทธิประภา

ประธาน

ผศ.กรรณิการ์ ยุกศิริตัน

กรรมการ

กรรมการ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจความสามารถ
ในการใช้ภาษาอังกฤษ ดังมีรายนามต่อไปนี้

คุณชูชาติ มหาวินสุช ผู้จัดการแผนบุคคล โรงแรมแม่น้ำ
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
คุณณากา ชนะสิริ ผู้จัดการแผนกบุคคล โรงแรมแอร์พอร์ต
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
คุณปราษฎ์นา อนุภาณุ ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล โรงแรมแอมบาสซาเดอร์
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
คุณธีรพันธ์ ไพโรศรี ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
คุณจิราภรณ์ สมานวรวงศ์ ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โรงแรมสยามอินเตอร์-

คอนติเนนทัล

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
คุณชวนาท คานอ่ำไพ ผู้จัดการแผนกบุคคล โรงแรมแมนคาร์ิน
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
คุณอำพล สายโอบเอื้อ ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โรงแรมวีเจนท์
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน
เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล โรงแรมเพรสิเคนท์
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

อายุ ปี

แผนก

ระดับการศึกษา

☐

มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐

อนุปริญญา

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

✕ ประสบการณ์ในการทำงาน

☐

0 - 2 ปี

☐

3 - 5 ปี

☐

6 - 8 ปี

☐

9 - 11 ปี

☐

12 ปีขึ้นไป

เลขที่ แบบสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

โปรดตอบทุกข้อให้ตรงตามความเป็นจริง (ข้อมูลเหล่านี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ นำไปใช้เพื่อการวิจัยเพียงอย่างเดียว)

จากสถานการณ์ที่กำหนดให้ ท่านใช้คำพูดภาษาอังกฤษแบบใดบ้าง ให้เติมลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ โดยเรียงลำดับการใช้จากมากไปหาน้อย และท่านมีความมั่นใจในการใช้คำพูดเหล่านั้นอยู่ในระดับใด

ขอให้ท่านแสดงความมั่นใจของท่านโดยถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------|--|
| ถ้ามั่นใจมากที่สุด | หมายความว่าท่านมั่นใจมากที่สุด ประมาณร้อยละ 76 - 100 ว่าประโยคที่ท่านใช้ถูกต้องและเหมาะสม ท่านก็กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
หมายเลข 5 |
| ถ้ามั่นใจมาก | หมายความว่าท่านมั่นใจมาก ประมาณร้อยละ 51 - 75 ว่าประโยคที่ท่านใช้ถูกต้องและเหมาะสม ท่านก็กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
หมายเลข 4 |
| ถ้ามั่นใจปานกลาง | หมายความว่าท่านมั่นใจปานกลางหรือไม่แน่ใจที่ถึงกันร้อยละ 50 - 50 ว่าประโยคที่ท่านใช้ถูกต้องและเหมาะสม ท่านก็กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
หมายเลข 3 |
| ถ้ามั่นใจน้อย | หมายความว่าท่านมั่นใจน้อย ประมาณร้อยละ 25 - 49 ว่าประโยคที่ท่านใช้ถูกต้องและเหมาะสม ท่านก็กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
หมายเลข 2 |
| ถ้ามั่นใจน้อยที่สุด | หมายความว่าท่านมั่นใจน้อยที่สุด ประมาณร้อยละ 1 - 24 ว่าประโยคที่ท่านใช้ถูกต้องและเหมาะสม ท่านก็กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
หมายเลข 1 |

ตัวอย่าง แยกกำลังสนทนากับท่านถึงขบวนรถบุปผชาติที่ไคโปชมมา แยกบอกว่าขบวนรถสวยงามและน่าประทับใจมาก ท่านมีความเห็นเช่นเดียวกัน ท่านจะกล่าวชมว่าอย่างไร

คำตอบ

1. Wonderful
2. It's fantastic
3. I think it is very beautiful
4. อื่น ๆ

5	4	3	2	1
✓				
			✓	
		✓		

หมายความว่า ท่านใช้ประโยคที่ 1 มากที่สุด และท่านมีความมั่นใจในการใช้ มากที่สุด
 ท่านใช้ประโยคที่ 2 มากเป็นอันดับรองลงมา และท่านมีความมั่นใจในการใช้น้อย
 ท่านใช้ประโยคที่ 3 น้อยที่สุด และท่านมีความมั่นใจในการใช้ ปานกลาง

หมายเหตุ หากท่านไม่สะดวกในการเขียนคำตอบเป็นภาษาอังกฤษ ท่านอาจเขียนคำตอบเป็นภาษาไทยเขียนเสียงคำในภาษาอังกฤษก็ได้

	5	4	3	2	1
37. แยกฉากให้ท่านทำหัตถ์ระยงหนึ่ง แยกท่านลิมสนิท เมื่อแยกมาถาม ท่านจะบอกวาทานเสียใจที่ลิมท้าวอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
38. แยกขอขมปากกาจากแขนของท่าน ปรากฏว่าแยกท้าวหายจึงมาขอโทษ ท่านจะตอบรับคำขอโทษวาทานอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
39. แยกเล่าให้ท่านฟังว่าก่อนที่จะเดินทางมาประเทศไทย เขาป่วยมากต้อง รักษาตัวในโรงพยาบาลหลายวันและขณะนี้ยังไม่หายดี ท่านจะพูด แสดงความเห็นอกเห็นใจกับอาการป่วยของเขาอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
40. ท่านกำลังสนทนากับแขกและมีความจำเป็นต้องปลีกตัวชั่วคราว ท่านจะพูด ปลีกตัวอย่างสุภาพวาทานอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
41. ท่านกำลังสนทนากับแขก ปรากฏว่าท่านจำเป็นต้องรีบไปพบหัวหน้า- แขนกในอีก 5 นาที ท่านจะพูดจบการสนทนาอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					

	5	4	3	2	1
2. ท่านฟังแขกพูดไม่ชัดเจน จึงขอให้แขกพูดซ้ำ ท่านจะบอกแขกว่าอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
3.แขกต้องการจองโต๊ะทานอาหารกลางวัน ท่านฟังไม่ถนัดว่าเป็นวันอังคาร (Tuesday) หรือวันพฤหัสบดี (Thursday) แต่ท่านนึกว่าเป็นวันอังคาร ท่านต้องการตรวจสอบว่าท่านเข้าใจถูกต้องแล้วว่าเป็นอังคาร ท่านจะพูดกับแขกว่าอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
4. ท่านอธิบายให้แขกฟังว่าถ้าต้องการไปเที่ยวตลาดคน้ำ กับวัดพระแก้วในวันเดียวกัน แขกคงจะไปชมวัดพระแก้วในช่วงบ่ายเท่านั้นเนื่องจากตลาดน้ำมีเฉพาะช่วงเช้า แต่จะไปชมวัดพระแก้วกับสถานที่อื่นนอกจากตลาดน้ำ จะเลือกไปตอนไหนก็ได้ ท่านต้องการตรวจสอบความเข้าใจของแขกว่าเข้าใจดีหรือไม่ ท่านจะพูดกับแขกว่าอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					
5. ท่านชี้ทางไปห้องน้ำให้แขก แต่แขกฟังไม่ชัดเจนจึงขอให้ท่านพูดซ้ำ ท่านมีวิธีพูดย้ำสิ่งที่ท่านพูดไปแล้วอย่างไร					
1.					
2.					
3.					
4. อื่น ๆ					

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวอินทิพย์ ทิพนกนก

วัน เดือน ปีเกิด 22 มิถุนายน 2504

สถานที่เกิด อำเภอมะละเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ที่อยู่ปัจจุบัน 40/6 ซอยรัตนพรหม ถนนสุขุมวิท 54 เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

การศึกษา ระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนโรจน์เสรีวิทยา เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
ระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
Pharr-San Juan-Alamo High School Pharr, Texas U.S.A.
(ทุน AFS : AMERICAN FIELD SERVICE PROGRAMME ค.ศ. 1978 - 1979)
ระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต ที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน วิชาเอกจิตวิทยาคลินิก วิชาโทภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2526
ระดับปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สาขาภาษาศาสตร์การศึกษา ปีการศึกษา 2531

การทำงาน พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) โรงแรม คุณิทธธานี ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ตุลาคม 2526 - ธันวาคม 2530
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร