



ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้า ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

The Ability in Using Forms of Address of Hotel Front-Desk Staff in Bangkok

เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน*

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

*e-mail: yawalak.y@bu.ac.th

Yaowalak Yimon

School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษ และเปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานของโรงแรม ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม และตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครจำนวน 411 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิงในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมพบว่า ระดับมาตรฐานของโรงแรมและระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้คำเรียกขาน

คำสำคัญ: ความสามารถ การใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม



Abstract

The purposes of this research were to study the ability of hotel front-desk staff in Bangkok in the use of forms of address, and to compare their personal characteristics such as gender, age, academic level, hotel standard, period of employment in the hotel business and job position. Multi-stage sampling was used to get the samples of 411 hotel front-desk staff in Bangkok. The data were collected by a rating scale questionnaire and analyzed by descriptive statistics and inference statistics.

The results of the study indicated that the ability in using forms of address of hotel front-desk staff in Bangkok was at a moderate level. When relating personal characteristics to the ability in using forms of address of hotel front-desk staff, it was found that there is a relationship between the ability in using forms of address and hotel standard as well as period of employment in the hotel business at the .05 and .01 level of significance. However, gender, age, academic level and job position have no relationship with the ability in using forms of address of hotel front-desk staff.

Key words: The Ability; Forms of Address in English; Hotel Front-Desk Staff

บทนำ

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ส่วนหน้าของโรงแรม เป็นส่วนงานบริการหลักงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดขายหลักในส่วนสร้างรายได้ เป็นจุดแรกพบ จุดอำลา เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล และศูนย์กลางการประสานงาน (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจึงต้องติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับแขกหรือผู้มาใช้บริการทั้งจากภายในและภายนอกโรงแรม ทำให้พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมสามารถสร้างความประทับใจครั้งแรกและครั้งสุดท้ายให้แก่ผู้ใช้บริการได้ (พิไลวรรณ ชมภู่อ และ ธนิตา ลครศรี, 2554) ซึ่งหากสามารถสร้างความประทับใจในทางบวกได้ ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง และรู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้โรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับโรงแรมคู่แข่งได้ (เมทินี วงศ์ธราวัฒน์, 2554) จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีบทบาทสำคัญในด้านธุรกิจเป็นอย่างมาก (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2553)

จากการที่พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องติดต่อสื่อสารกับแขกหรือผู้มาใช้บริการของโรงแรมโดยตรงในขณะให้บริการ และผ่านทางเอกสาร โทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องมีความสามารถในด้านการใช้ภาษา ซึ่งภาษาหลักภาษาหนึ่งที่พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมนิยมใช้เป็นภาษากลาง (Lingua Franca) ในการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และแบบเผชิญหน้า (Face to

Face Communication) ก็คือ ภาษาอังกฤษ ซึ่งลักษณะสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสารด้วยภาษาเพื่อแสดงความรู้สึกและสร้างความรู้สึที่ดีต่อกัน คือ การใช้ “คำเรียกขาน” (Forms of Address) ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างถูกต้องตามวัฒนธรรมและรูปแบบของเจ้าของภาษา ซึ่งถือว่าเป็นการแสดงมารยาททางสังคมรูปแบบหนึ่ง ผ่านการใช้ถ้อยคำเพราะหากใช้คำเรียกขานโดยรู้เฉพาะความหมายแต่ขาดความเข้าใจในการใช้อย่างถูกต้องก็จะทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ หรือเกิดความเข้าใจผิดได้ เพราะความสุภาพในสังคมหนึ่งอาจเป็นความไม่สุภาพในอีกสังคมหนึ่ง (Yang, 2007) นอกจากนี้การใช้คำเรียกขานยังแสดงถึงความเคารพ ความรักใคร่สนิทสนม การให้เกียรติหรือแสดงการดูแลหรือสบประมาทบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ (Yang, 2010) ดังนั้นหากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความเข้าใจในความหลากหลายแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมของแขกหรือผู้มาใช้บริการแต่ละชนชาติ (พิไลวรรณ ชมภู่อ และ ธนิตา ลครศรี, 2554) ก็จะสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถสร้างความประทับใจให้แก่แขกหรือผู้มาใช้บริการได้นับตั้งแต่วินาทีแรกที่ก้าวเข้ามาในโรงแรมและช่วยสะท้อนการให้บริการที่ดีมีคุณภาพของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งมีผลทำให้โรงแรมได้รับผลสำเร็จไปแล้วครั้งหนึ่ง (พัชราภรณ์ ฟองเงิน, 2553) และยังต้องการกลับมาใช้บริการอีก (เมทินีวงศ์ ธราวัฒน์, 2554) จนกลายเป็นแขกประจำ (Regular Guest) หรือเป็นแขกที่กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Loyalty Guest) รวมทั้งอาจช่วยบอกต่อไปยังบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ



การเลือกใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษมีข้อกำหนดพื้นฐานหลายรูปแบบ ซึ่งมีงานวิจัยของ Susan Ervin-Tripp (Pride & Holmes, 1986) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน พบว่าหากใช้คำเรียกขานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากจะทำให้การสื่อสารภาษาอังกฤษมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นการแสดงมารยาททางสังคม และแสดงว่าผู้พูดรู้จักใช้ภาษาอย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะสามารถช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงได้ตามความคาดหวัง Susan Ervin-Tripp ได้เสนอปัจจัยทางสังคม 5 ประการที่ต้องคำนึงถึง คือ (1) อายุ (Age) ผู้พูดต้องพิจารณาว่าผู้ฟังเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่หากเป็นเด็กและรู้จักกัน ก็จะเรียกเด็กด้วยชื่อแรก เช่น 'Sue' หรือ 'Billy' (2) สถานะที่แสดงสถานภาพทางสังคมของบุคคล (Status-Marked Situations) ผู้พูดต้องพิจารณาว่าผู้ฟังอยู่ในสถานที่ใด เช่น ศาล ที่ประชุม หรือสถานทูต โดยใช้คำเรียกขานเฉพาะ เช่น 'Your Honor', 'Mr. Chairman' หรือ 'Your Excellency' (3) ความเป็นเครือญาติ (Kin) ผู้พูดต้องพิจารณาว่าผู้ฟังเป็นญาติหรือไม่ หากเป็น ก็ใช้คำเรียกเครือญาติ (Kinship Terms) เช่น 'Mother', 'Dad' หรือ 'Uncle' (4) ระดับชั้น (Rank) ผู้พูดต้องพิจารณาว่าผู้ฟังมีตำแหน่งงานเท่าเทียม สูง หรือต่ำกว่าตน เช่น อาจารย์กับนักศึกษา ซึ่งในสังคมอเมริกันกลุ่มคนทำงานที่มีตำแหน่งงานเท่าเทียมกันหรือต่ำกว่านิยมเรียกด้วยชื่อแรก แต่ในสังคมอังกฤษ คำเรียกขานสำหรับคนที่มีความสูงส่งกว่ามักจะเรียกด้วยคำนำหน้าชื่อหรือตำแหน่งและนามสกุล และ (5) ตำแหน่งเฉพาะตน (Identity Set) ผู้พูดต้องพิจารณาว่าผู้ฟังมีตำแหน่งหรืออาชีพที่ใช้เป็นคำเรียกขานได้หรือไม่ เช่น 'Doctor', 'Mr. President', 'Chef', 'Sir' หรือ 'Madam'

สำหรับคำเรียกขานภาษาอังกฤษที่พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมไทยนิยมใช้ในการปฏิบัติงานคือ คำว่า 'Sir' และ 'Madam' หรือ 'Ma'am' เพื่อแสดงความสุภาพและให้เกียรติแก่แขกหรือผู้มาใช้บริการชาวต่างชาติ(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคำเรียกขานในสังคมทั้งทางซีกโลกตะวันตกและตะวันออก พบว่า งานของ Brown & Ford (1964) (อ้างถึงใน Basthomi, 2009) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน โดยศึกษาจากเรื่องสั้น บทละคร และสถานการณ์จริงพบว่า การเลือกใช้คำเรียกขานเพื่อแสดงความสัมพันธ์มี 2 แบบ คือ แบบที่ 1 ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกันหรือไม่ ถ้ามี ผู้พูดจะใช้ชื่อแรก (First Name) แต่ถ้าไม่มี ผู้พูดจะใช้คำนำหน้าชื่อตามด้วยนามสกุล (Title Plus Last Name) แบบที่ 2 ผู้พูดและผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมต่างกันหรือไม่ ถ้าผู้พูดมีสถานภาพทาง

สังคมสูงกว่าผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้ชื่อแรก แต่ถ้าผู้พูดมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้คำนำหน้าชื่อตามด้วยนามสกุล Zhang (2002) ระบุว่า การใช้คำเรียกขานสามารถสื่อวัฒนธรรมของภาษาที่ใช้ได้โดยเฉพาะสามารถแสดงถึงสถานภาพของคู่สนทนาและควมมีอำนาจ (Power) ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง Rendle-Short (2009) ศึกษาการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลีย เน้นที่การใช้คำว่า 'Mate' พบว่า ผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 18-29 ปีนิยมใช้คำนี้เพิ่มมากขึ้นเพื่อแสดงความสนิทสนมเป็นมิตร และเพื่อความสนุกสนาน ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่คำว่า 'Mate' ที่นิยมใช้ระหว่างผู้ชายกับผู้ชายเพื่อแสดงความเท่าเทียมหรือความเป็นกลุ่มเดียวกัน Mwinlaaru (2012) ศึกษาการใช้คำเรียกขานของนักศึกษาวิทยาลัยของรัฐในประเทศกานา พบว่า (1) นักศึกษาใช้คำเรียกขานคณาจารย์ 3 รูปแบบ คือ คำนำหน้าชื่อ (Titles) คำเรียกเครือญาติ (Kinship Terms) และชื่อเล่น (Nicknames) (2) นักศึกษาใช้คำอ้างอิง (Reference Terms) ถึงคณาจารย์ 3 รูปแบบ คือ คำนำหน้าชื่อ ชื่อตัว (Personal Names) และ ชื่อเล่น และ (3) คำเรียกขานและคำอ้างอิงจะใช้เป็นสัญลักษณ์ของการมีอำนาจ (Domination) และการต่อต้านอำนาจ (Resistance to Domination) รวมทั้งเป็นเครื่องหมายที่ช่วยแสดงลักษณะเฉพาะบุคคลซึ่งเป็นคำที่นักศึกษาร่วมกันสร้างขึ้นเอง และงานของ Abraham Maslow (อ้างอิงในศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555) ที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ขั้นที่ 4 คือความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ การให้ความเคารพนับถือ และไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวกับการใช้คำเรียกขาน มีหลากหลายประเด็น ได้แก่ งานวิจัยของวรวิทย์ กิจเจริญไพบูลย์ (2546) พบว่า ผู้ประกอบกิจการร้านกาแฟโบราณ นางเลิ้ง (Salon de Café) จะใช้คำเรียกขานลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการบริการด้วยคำสรรพนามตามแบบภาษาอังกฤษว่า 'ยู' (You) 'มาตาม' (Madam) 'แหม่ม' (Mam) หรือ 'เซอร์' (Sir) โดยไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน แต่สามารถแยกได้ว่าหากลูกค้าต่างชาติที่เข้ามาเป็นเพศชาย ก็จะเลือกใช้คำว่า 'ยู' และ 'เซอร์' แต่หากลูกค้าต่างชาติเป็นเพศหญิงก็จะใช้คำว่า 'แหม่ม' หรือ 'มาตาม' ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์ (2551) พบว่า การเลือกใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษโดยถอดความตรงตามตัวอักษรโดยยึดความคิดทางสังคมและวัฒนธรรมไทยอาจไม่ถูกต้องเหมาะสมผู้พูดควรปรับเปลี่ยนการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษไปตามสถานการณ์



ให้ตรงตามโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร เมทินีวงศ์ธราววัฒน์ (2554) ได้เสนอแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการด้านเข้าพักรักษาของพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวกับการใช้คำเรียกขาน พนักงานควรทักทายผู้เข้าพักประจำด้วยการเรียก 'ชื่อ' แทนการใช้คำว่า 'Sir' หรือ 'Madam' และอนงค์นาฏ นุศาสตร์เลิศ (2556) พบว่า การใช้คำเรียกขาน ในทำเนียบภาษาการเมือง ภาษากฎหมาย ภาษาสื่อและภาษาวิชาการ มี 2 แบบคือ แบบที่ 1 ใช้คำเรียกญาติ เช่น 'พ่อแม่พี่น้อง' และแบบที่ 2 ใช้คำนำหน้าที่แสดง ยศ อาชีพ ตำแหน่ง สถานะ เช่น 'ท่านนายก' ซึ่งการใช้คำเรียกขานทั้ง 2 แบบนี้แสดงถึงความใกล้ชิด การให้เกียรติยกย่อง และการแสดงความสุภาพนุ่มนวล

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยกับภาษาของประเทศในอาเซียนที่น่าสนใจ เช่น ปันดดา ศิริพานิช (2550) พบว่า ปัจจัยด้านเพศของผู้พูดและผู้ฟังแทบจะไม่ส่งผลต่อการใช้คำเรียกขานอาชีพและตำแหน่งในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย แต่ปัจจัยด้านความเป็นทางการของสถานการณ์เป็นปัจจัยหลักในการใช้คำเรียกขานอาชีพและตำแหน่งในภาษาญี่ปุ่น แต่ไม่มีผลใดใดในภาษาไทย อย่างไรก็ตาม การใช้คำเรียกขานอาชีพและตำแหน่งของผู้พูดชาวญี่ปุ่นและไทยเป็นการแสดงความเคารพนับถือต่อผู้ฟังโดยพิจารณาจากหน้าที่การงานเป็นสำคัญ ยิ่งกว่านั้นในสังคมไทยยังแสดงถึงความผูกพันแบบเครือญาติอีกด้วย และเมฆม สอดส่องภักษ์ (2550) พบว่า การเลือกใช้คำเรียกขานในภาษาไทยและภาษาจีนมีความคล้ายคลึงกับภาษาอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ เช่น ภาษาเวียดนาม ลาว เขมร และพม่า กล่าวคือคำที่ใช้เป็นคำเรียกขานที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อ คำเรียกญาติ และคำสรรพนาม ส่วนปัจจัยกำหนดการเลือกใช้คำเรียกขานที่สำคัญคือ เพศ อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ฐานะ และสถานภาพทางสังคม

นอกจากนี้ บทเรียนการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนปัจจุบันยังไม่มีผู้ให้ความสนใจศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อให้สามารถใช้คำเรียกขานได้อย่างหลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละบริบทซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกของแขกหรือผู้มาใช้บริการว่าได้รับความเคารพ ได้รับเกียรติหรือได้รับการดูแลดูหมิ่น (Yang, 2007) ซึ่งสะท้อนถึงระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมไทย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมและการจัดอบรมความรู้การใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษและเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้พัฒนาการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจโรงแรม เป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของวิชาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีมาตรฐาน รวมทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรด้านการโรงแรมของประเทศให้มีความสามารถแข่งขันได้อย่างมีคุณภาพ และสอดคล้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจบริการด้านโรงแรมของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง และมาก คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานของโรงแรม ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม และตำแหน่งงาน

วิธีการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลทางสถิติปี พ.ศ.2556 มีผู้ทำงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในกรุงเทพมหานครจำนวน 54,593 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) การกำหนดขนาดของกลุ่ม



ตัวอย่างใช้ตารางของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 การสุ่มตัวอย่างใช้การแบ่งแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2557 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 411 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบจากตัวเลือกที่จัดเตรียมไว้ให้ จำนวน 6 คำถาม และ (2) คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมโดยอิงแนวคิดของ Susan Ervin-Tripp จำนวน 30 ข้อ โดยให้ผู้ตอบประเมินข้อความแต่ละข้อว่า 'ใช่' หรือ 'ไม่ใช่' ข้อคำถามทั้งหมดเป็นคำถามเชิงบวก สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความตรงด้านเนื้อหาด้วยวิธี IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีความเห็นสอดคล้องกันเกินร้อยละ 75 ได้ข้อคำถาม 23 ข้อที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูล หลังจากปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ ได้ข้อคำถามที่นำไปเป็นแบบวัดทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ ตอบถูกได้ร้อยละ 1 คะแนน รวมมีคะแนนเต็ม 18 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .84 สำหรับการวิจัยครั้งนี้ จะใช้จำนวนข้อที่ตอบถูกเป็นเกณฑ์วัดระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำค่าคะแนนที่ได้มาแบ่งระดับโดยยึดเกณฑ์ช่วงคะแนนเพื่อแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อย (1-6 คะแนน) ปานกลาง (7-12 คะแนน) และมาก (13-18 คะแนน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสามารถ
ระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษ	2.4623	0.50886	ปานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2: ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติอ้างอิง คือ ไค-สแควร์ (χ^2) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของ

พรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง คือ ไค-สแควร์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 411 คน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.2 และ เพศชาย ร้อยละ 42.8 อยู่ในช่วงอายุ 24-35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 58.4 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 66.2 ระดับมาตรฐานของโรงแรมที่พนักงานสังกัดแบ่งเป็นโรงแรมระดับ 1-2 ดาว ร้อยละ 5.8 ระดับ 3 ดาวร้อยละ 21.4 และระดับ 4-5 ดาว ร้อยละ 72.8 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม 1-3 ปี ร้อยละ 50.4 ระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี ร้อยละ 25.1 ระยะเวลาทำงาน 7-10 ปี ร้อยละ 10.0 และระยะเวลาทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 14.5 สำหรับตำแหน่งงานจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารและหัวหน้างาน ร้อยละ 35.7 และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 64.3

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1: ระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครใช้เกณฑ์การแปรผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.50 = ต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.51–2.50 = ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 2.51–3.00 = สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 เท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 1)

โรงแรมในกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับมาตรฐานของโรงแรมและระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษ	
	χ^2	P-value
เพศ	1.581	.454
ช่วงอายุ	4.273	.978
ระดับการศึกษา	3.768	.708
ตำแหน่งงาน	21.066	.823
ระดับมาตรฐานของโรงแรม	21.642	.017*
ระยะเวลาการทำงาน	48.361	.000**

หมายเหตุ *P<0.5, **P<.01

อภิปรายผลการวิจัย

ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบันมีการประกอบอาชีพที่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษซึ่งถือว่าการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมรูปแบบหนึ่งอย่างจริงจัง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครยังขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ จึงทำให้ขาดความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2558) ที่พบว่าบุคลากรในวิชาชีพการท่องเที่ยวของไทยมีจุดอ่อนด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และสอดคล้องกับ สุวรรณ ตูลยวสินพงศ์ (2554) ที่พบว่าบุคลากรที่ทำงานด้านโรงแรมที่พักของไทยจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า หากพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษก็จะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามระบบภาษาและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา ทำให้ผู้พูดได้แสดงมารยาทที่ดีผ่านการใช้ถ้อยคำซึ่งจะส่งผลทางบวกต่อความรู้สึกของลูกค้าหรือแขกต่างชาติของโรงแรมว่า ผู้พูดให้เกียรติหรือมีความสุภาพหรือไม่ เพียงใด (Yang, 2007) ซึ่งช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เพราะหากแขกหรือผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าพนักงานให้เกียรติและให้บริการด้วยความสุภาพ ก็จะเกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเมทินี วงศ์ธราวัฒน์

(2554) และ พิชราภรณ์ ฟองเงิน (2553) ที่พบว่าบริการที่ดีมีคุณภาพสามารถทำให้ลูกค้าประทับใจและต้องการกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ขั้นที่ 4 ของ Abraham Maslow (อ้างอิงในศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555) ที่กล่าวไว้ว่ามนุษย์ต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับความเคารพนับถือ และต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ เป็นต้น

นอกจากนี้พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับมาตรฐานของโรงแรมที่พนักงานสังกัดและระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่มีระดับมาตรฐานสูงจะมีความรู้ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษได้อย่างมีคุณภาพมากกว่า โดยเข้าใจว่าควรจะต้องใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษใดจึงจะแสดงความสุภาพต่อแขกหรือผู้มาใช้บริการและรู้จักปรับเปลี่ยนการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษ โดยพิจารณาจากรายละเอียดเกี่ยวกับช่วงอายุ สถานที่ สถานภาพทางสังคม หรือตำแหน่งงานและอาชีพ ในขณะที่พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่มีระดับมาตรฐานต่ำกว่าควรได้รับการพัฒนาความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นบุคลากรคุณภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะในระดับ 3-5 ดาวในกรุงเทพมหานครจะต้องพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (ฉัฐษรณ กาลุณจนศิลานนท์, 2553; พิไลวรรณ ชมพูป้อ และ ธนิตา ละครศรี, 2554)



ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่า คุณลักษณะด้านระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่มีระยะเวลาการทำงานไม่นานยังขาดประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม แม้ว่าพนักงานกลุ่มนี้จะมีความรู้ภาษาอังกฤษก็ตาม สอดคล้องกับการศึกษาของพีโลวธรณ ชมพูป้อ และ ธนิตาละครศรี (2554) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีทักษะภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษที่หลากหลาย รวมทั้งตำราหรือบทเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ การโรงแรมยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษเท่าที่ควรเพราะมักจะเน้นการใช้คำว่า ‘Sir’, ‘Madam’ (Ma’am) หรือ ‘Mr./Mrs.+นามสกุล’ เท่านั้น (Stott & Pohl, 2014) จึงทำให้พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมไม่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจจากการเรียนเพื่อใช้สื่อสารในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสม เมทินีวงศ์ ธราวัดณ์ (2554) ได้เสนอแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการด้านเข้าพักของพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานว่า พนักงานควรทักทายผู้เข้าพักประจำด้วยการเรียก ‘ชื่อ’ แทนการใช้คำว่า ‘Sir’ หรือ ‘Madam’ เท่านั้น ดังนั้นการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษที่หลากหลายก็น่าจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของโรงแรมไทย ส่วนพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมนานกว่าก็สามารถใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษได้อย่างหลากหลายมากกว่า อาจเป็นเพราะพนักงานบริการส่วนหน้าเหล่านี้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงจึงสามารถยกระดับความรู้เกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพราะมีโอกาสเรียนรู้และสื่อสารกับแขกหรือผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกันโดยตรงอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน ลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยาที่กล่าวไว้ว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการอยู่ในสภาวะแวดล้อมแบบใดเป็นประจำจะทำให้เกิดการรับรู้ จนทำให้จำได้และเกิดเป็นความเคยชิน (กิงแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2553)

สำหรับผลการวิจัยคุณลักษณะด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานของพนักงานบริการ

ส่วนหน้าของโรงแรมพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะตัวแปรคุณลักษณะด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานไม่มีบทบาทสำคัญต่อการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม เพราะน่าจะใช้คำเรียกขานด้วยคำที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้ไม่แสดงความสัมพันธ์กับระดับความสามารถในการใช้คำเรียกขานอย่างมีนัยสำคัญ

สรุป

ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หากต้องการพัฒนาให้พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีระดับความสามารถที่เพิ่มมากขึ้น โรงแรมต่าง ๆ ควรวางนโยบายให้มีการจัดฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานบริการส่วนหน้าโดยคำนึงถึงระดับมาตรฐานของโรงแรมและระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เพื่อให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษได้อย่างหลากหลายรูปแบบและถูกกาลเทศะอันจะส่งผลให้แขกหรือผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจในมารยาทและคุณภาพการบริการ ประสงค์ที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมนั้น ๆ อีก รวมทั้งทำให้คุณภาพการบริการของโรงแรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถแข่งขันในธุรกิจโรงแรมได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมส่วนใหญ่ยังใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษอยู่ในวงจำกัด ดังนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม ควรปฏิบัติดังนี้

1. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมควรจัดอบรมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมให้มีโอกาสได้ใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษที่หลากหลายเพื่อสามารถใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพ

2. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษกับตัวแปรอื่น ๆ ในเชิงกว้างและลุ่มลึก เพื่อนำมาพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในการแข่งขันด้านธุรกิจการโรงแรมต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม เล่ม 2: ระดับ1-4 ดาว, รหัสมาตรฐาน มทท 202 เล่ม 2:2557. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2558, จาก <http://thaihotels.org>.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2553). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *คู่มือการอบรมแม่บ้าน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2553). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2558, จาก <http://dlibrary.spu.ac.th:8080/ldspace/handle/123456789/1977>.
- ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์. (2551). คำเรียกขานในแวดวงพระพุทธศาสนาเถรวาท. *วารสาร มจร. วิชาการ*, 11(22), 12-27.
- จาริทิพย์ ทากิ. (2549). *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปนัดดา ศิริพานิช. (2550). คำเรียกขานอาชีพและตำแหน่งในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.researchgate.net/publication/454445820>.
- พัชราภรณ์ ฟองเงิน. (2553). คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.tourism.mju.ac.th/download/research/9.pdf>
- พิไลวรรณ ชมภูบ่อ และ ธนิตา ลครศรี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.conference.phuket.psu.ac.th/proceedings/>.
- เมฆม สอดส่องกฤษ. (2550). การใช้คำเรียกขานภาษาไทยและภาษาจีนในสมัยปัจจุบัน: การศึกษาเปรียบเทียบ. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 3(2), 42.
- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.sci.rmuti.ac.th/grad23rd/proceeding/>.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2558). บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทย ไม่พอและไม่พร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปลายปีนี้. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2558, จาก <http://tdri.or.th/tdri-insight/labor-in-thai-tourist-sector-not-ready-for-asean/>.
- วรวิทย์ กิจเจริญไพบูลย์. (2546). บทวิเคราะห์ภาษาของผู้ประกอบการร้านกาแฟโบราณ นางเลิ้ง (Salon de café). ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2558, จาก http://dusithost.dusit.ac.th/~woravit_kit/pdf/Research.pdf.
- สุวรรณา ตุลยวสินพงค์. (2554). วิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2558, จาก http://tdri.or.th/archives/download/n-ews/than2011_07_19.pdf.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). ตาราง 15: จำนวนคนทำงานในโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามลักษณะการจ้างงาน เพศ ขนาดของกิจการ และภาค พ.ศ. 2556. ค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2558 จาก http://web.nso.go.th/en/survey/hotelg/data_hotelg/2014_Statistical%20Tables.pdf.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). ลำดับความต้องการพื้นฐานของมาลโรว์. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2558, จาก http://grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03-meeting/CID/KB-HR1/9Thavorn2.pdf.
- อนงค์นาฏ นุศาสตร์เลิศ. (2556). การใช้คำเรียกขานในภาษาการเมือง กฎหมาย ภาษาสื่อและภาษาวิชาการของไทย. *วารสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 30(3), 117-130.
- Basthoni, Y. (2009). Use of English Forms of Address by Javanese Students of EFL: A Potential Area of Research as Informed by the Existing Literature. Retrieved August 3, 2015, from <http://sastra.um.ac.id/wp-content/uploads/2009>.



- Mwinlaaru, I. (2012). When Sir and Madam are not: Address and Reference Terms Students use for Faculty in a Ghanaian University. Retrieved August 4, 2015, from <http://www.researchgate.net/profile>.
- Pride, J. B., & Holmes, J. (1986). *Sociolinguistics: Selected Reading*. Middlesex: Penguin Books.
- Rendle-Short, J. (2009). The Address Term Mate in Australian English: Is it Still a Masculine Term?. Retrieved March 3, 2015, from <http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a910798464>.
- Stott, T & Pohl, A. (2014). *Highly Recommended 2: English for the hotel and catering industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Yang, M. (2007). Married Women's Address Forms Variation in China. Retrieved August 3, 2015, from <http://www.higher-ed.org/AEQ/cho3374z6.htm>
- Yang, X. (2010). Address forms of English: rules and variations. *Journal of Language Teaching and Research*, 1(5), 743-745.
- Zhang, H. (2002). Bilingual creativity in Chinese English. Ha Jin's in the Pond. *World Englishness*, 21(2), 305-315.
- Chompoopor, W., & Lakornsri, T. (2011). Factors Affecting the Performance Efficiency of the Front Office Department Staff in Independent Hotel, Bangkok. Retrieved July 18, 2015, from <http://www.conference-phuket.psu.ac.th/proceedings/>. [in Thai]
- Fong-ngern, P. (2010). Quality of Services by the Receptionists at the Imperial Mae Ping Hotel, Mueang District, Chaing Mai Province. Graduate School, Maejo University. Retrieved July 20, 2015, from <http://www.tourism.mju.ac.th/download/research/9.pdf>. [in Thai]
- Kanjanasilanon, C. (2010). Human Resource Development Guidelines for Three Star-Rated Hotels in Bangkok, Thailand. Retrieved August 1, 2015, from <http://dlibrary.spu.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/1977>. [in Thai]
- Kitjaroenpaiboon, W. (2003). A Study of Address Terms at Salon de Café. Retrieved August 1, 2015, from http://dusithost.dusit.ac.th/~woravit_kit/pdf/Research.pdf. [in Thai]
- Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Housekeeping Trainee Manual*. Bangkok: Bangkok University Press.
- Nusartlert, A. (2013). The use of address terms in Thai political, legal, media, and academic registers. *Humanities & Social Sciences. Journal of Khon Kaen University*, 30(3), 117-130. [in Thai]
- Rodsap, N. (2008). Address terms in deravadh Buddhist domain. *HCU Journal*, 11(22), 12-27. [in Thai]
- Siriphanich, P. (2007). Occupational and Positional Terms of Address in Japanese and Thai. Retrieved July 12, 2015, from <http://www.researchgate.net/Publication/45445820>. [in Thai]

Translated Thai References

- Academic Resources Development Centre, Mahasarakham University. (2012). Maslow's Hierarchy of Needs. Retrieved August 21, 2015, from http://grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03-meeting/CID/KB-HR1/9Thavorn2.pdf. [in Thai]
- Chalamwong, Y. (2015). Tourism Personnel in Thailand: Insufficient and Unprepared for the ASEAN Community at the end of this year. Retrieved July 25, 2015, from <http://tdri.or.th/tdri-insight/labor-in-thai-tourist-sector-not-ready-for-asean/>. [in Thai]



- Sodsonghrit, M. (2007). The Use of address terms in modern Thai and Chinese Language: A Comparative study. *Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(2), 42. [in Thai]
- Subprawong, K. (2010). *General Psychology*. Bangkok: Bangkok University Press. [in Thai]
- Taki, T. (2006). *Hotel Front Office Operations*. Bangkok: e-Education Public Company Limited. [in Thai]
- Tunyawasinphong, S. (2011). Preparation of Thai Tourism Professions for ASEAN Labor Mobility. Retrieved August 10, 2015, from http://tdri.or.th/archives/download/news/than2011_07_19.pdf. [in Thai]
- Wongtrawat, M. (2011). Guidelines for Service Quality Reinforcement of Front Office Staff in Five Star Hotels, Bangkok Metropolitan. Retrieved July 20, 2015, from <http://www.sci.rmuti.ac.th/grad23rd/proceeding/>. [in Thai].