

ปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรม
วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน



นางสาวเพชรรัตน์ คงเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชามัธยมศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534

ISBN 974-579-042-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017087

11938942x

PROBLEMS OF ENGLISH IMPLICATION IN WORKING OF GRADUATES FROM
HOTEL AND TOURISM TRAINING INSTITUTE, TOURISM AUTHORITY OF
THAILAND, AS PERCEIVED BY THEMSELVES AND IMMEDIATE CHIEFS

Petcharat Kongjaroen

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Secondary Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1991

ISBN 974-579-042-7



หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา
จากสถาบันฝึกอบรบวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน

โดย นางสาวเพชรรัตน์ คงเจริญ

ภาควิชา มัธยมศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์สุจิตรา สวัสดิวงษ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....
(ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชรนัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุมิตรา อังวัฒนกุล)

.....
(รองศาสตราจารย์พร้อมพรรณ อุกมลิน)

.....
(อาจารย์สุจิตรา สวัสดิวงษ์)

พิมพ์ด้วยระบบเทคโนโลยีของวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดนนทบุรี

นางสาวเพชรรัตน์ คงเจริญ : ปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน (PROBLEMS OF ENGLISH IMPLICATION IN WORKING OF GRADUATES FROM HOTEL AND TOURISM TRAINING INSTITUTE, TOURISM AUTHORITY OF THAILAND, AS PERCEIVED BY THEMSELVES AND IMMEDIATE CHIEFS.) อ.ที่ปรึกษา : อาจารย์สุจิตรา สวัสดิวงษ์, 207 หน้า ISBN 974-579-042-7

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม และการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2531 และ 2532 จากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน ตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 138 คน และหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 72 คน จากโรงแรม 36 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

เกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว และหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

เกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษาจากแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน มีปัญหาการนำไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในระดับน้อย แต่สำหรับแผนกบริการส่วนหน้าผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่าปัญหาในระดับน้อยที่สุด



ภาควิชามัธยมศึกษา.....
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ.....
ปีการศึกษา2533.....

ลายมือชื่อนิติต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
.....

PETCHARAT KONGJAROEN : PROBLEMS OF ENGLISH IMPLICATION IN WORKING OF GRADUATES FROM HOTEL AND TOURISM TRAINING INSTITUTE, TOURISM AUTHORITY OF THAILAND AS PERCEIVED BY THEMSELVES AND IMMEDIATE CHIEFS. THESIS ADVISOR : INSTRUCTOR SUJITRA SAWATDIWONG. 207 pp. ISBN 974-579-042-7

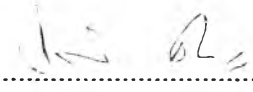
This study was to study problems of English implication in working for social communication and job purposes of graduates in academic year of 1988 and 1989 from Hotel and Tourism Training Institute, Tourism Authority of Thailand, as perceived by themselves and immediate chiefs. The samples of this research were 138 graduates and their 72 immediate chiefs from 36 hotels. The questionnaire, which was approved by 5 specialists, was used as the instrument for data collection. The obtained data were analyzed by means of percentage, arithmetic mean, and standard deviation.

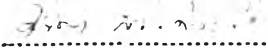
The findings can be summarized as follows:

Concerning problems of English implication for social communication purposes, the graduates from Hotel and Tourism Training Institute and their immediate chiefs perceived that the graduates had such problems at the low level.

Concerning problems of English implication for job purposes, the graduates and their immediate chiefs perceived that the graduates from Restaurant and Bar Department, Kitchen Department, and Housekeeping Department had such problems at the low level. But for graduates from Front Office Department, the graduates and their immediate chiefs perceived that they had such problems at the lowest level.

ภาควิชามัธยมศึกษา
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ
ปีการศึกษา2533

ลายมือชื่อนิติกร 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์สุจิตรา สวัสดิวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ช่วยเหลือให้กำลังใจ ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุมิตรา อังวัฒนกุล และ รองศาสตราจารย์ พร้อมพรรณ อุคมสิน ซึ่งเป็นกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ และกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถาม

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก ผู้อำนวยการ และพนักงานฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม ในโรงแรมต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย รวมทั้ง ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว รุ่นที่ 8-9 และ หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณผู้ที่ได้กรุณาช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอด เวลาที่ได้ทำการวิจัยทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

เพชรรัตน์ คงเจริญ



ช

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ

บท

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 บรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	7
ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ.....	8
ก. ประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ.....	9
ข. หลักสูตรและเนื้อหา.....	10
ค. การจัดการเรียนการสอน.....	13
ง. การวัดและประเมินผล.....	14
หลักสูตรภาษาอังกฤษสาขาอาชีพการโรงแรม.....	17
ก. ความเป็นมาของหลักสูตร.....	17
ข. การจัดการเรียนการสอน.....	19
ค. การวัดและประเมินผล.....	19
ง. แบบเรียนและเอกสารประกอบการสอน.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
งานวิจัยในประเทศ.....	21
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล.....	26
การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
ตัวอย่างประชากร.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก.....	124
ก. หลักสูตรสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	125
ข. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	146
ค. แบบสอบถาม.....	148
ง. รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	199
จ. ตัวอย่างการคำนวณค่าทางสถิติ.....	204
ประวัติผู้เขียน.....	207

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นที่ 8-9.....	32
2	จำนวนหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นที่ 8-9.....	35
3	สรุปจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พัทยา และ เขตอื่น ๆ	38
4	สถานภาพของผู้สำเร็จการศึกษาจำแนกตามแผนก.....	42
5	ตำแหน่งงานของผู้สำเร็จการศึกษาจำแนกตามแผนก.....	44
6	สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างานจำแนกตามแผนก.....	46
7	ตำแหน่งงานของหัวหน้างานจำแนกตามแผนก.....	47
8	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จ การศึกษา ทุกแผนกจำแนกตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน.	49
9	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา ทุกแผนกจำแนกตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน.....	50
10	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จ การศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 24 คน และหัวหน้างาน จำนวน 15 คน.....	51
11	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จ การศึกษาแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จ การศึกษา จำนวน 50 คน และหัวหน้างาน จำนวน 21 คน.....	57
12	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จ การศึกษาแผนกครัว ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 19 คน และหัวหน้างาน จำนวน 11 คน.....	62
13	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จ การศึกษาแผนกแม่บ้าน ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 45 คน และหัวหน้างาน จำนวน 25 คน.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 24 คน และหัวหน้างาน จำนวน 15 คน.....	73
15	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 50 คน และหัวหน้างาน 21 คน.....	79
16	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกครัว ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 19 คน และหัวหน้า งาน จำนวน 11 คน.....	85
17	ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกแม่บ้าน ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 45 คน และหัวหน้า งาน จำนวน 25 คน.....	89
18	ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม	93
19	ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้า	95
20	ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	98
21	ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกครัว	100
22	ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกแม่บ้าน	101
23	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียน การสอนภาษาอังกฤษของสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว..	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1	200
25	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2	201
26	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตพัทธยา	202
27	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตอื่น ๆ โดยทางไปรษณีย์	203