



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534).

ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : เจริญผล, 2525.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์ และสำลี ทองธิว. การวิจัยทางการศึกษา: หลักและวิธีสำหรับนักวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

อัจฉรา วงศ์โสธร. "พารามิเตอร์ของการทดสอบภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาวิชา" ใน ความสอดคล้องระหว่าง "ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย" กับหลักสูตรภาษาอังกฤษ และแนวโน้มในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการสร้างคลังข้อสอบ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2527.

_____ . เทคนิควิธีการสร้างข้อสอบภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2529.

วารสาร

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. "ข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณการท่องเที่ยวพักผ่อนในประเทศไทย." (พฤษภาคม 2533): 10.

บังอร สว่างวโรรส. "ความสอดคล้องระหว่างภาษาอังกฤษที่ใช้สอนในมหาวิทยาลัยกับภาษาอังกฤษธุรกิจที่ใช้ในวงการธุรกิจไทย" วารสารภาษาปริทัศน์. (ภาคปลายปีการศึกษา 2526): 42-53.

ปรีชา นวรัตน์. "การปรับปรุงหลักสูตรและการใช้ภาษาอังกฤษของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา." วารสารภาษาอังกฤษ 3 (มกราคม 2525): 1-4.

พัฒน์ น้อยแสงศรี. "ESP คืออะไร." วารสารภาษาปริทัศน์ (ภาคปลายปีการศึกษา 2524): 7-13.

พรพิมล เสนะวงศ์. "ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจและแนวทางปฏิบัติ." สารพัฒนาหลักสูตร.
(ธันวาคม 2525): 63-67.

เอกสารต่าง ๆ

- กมลรัตน์ จรัสรัมย์. "ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เกี่ยวกับ
โปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป และภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชา."
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2525.
- ชนิดิษฐา กรัมหา. "ความคิดเห็นของนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ชั้นปีที่ 2 จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิค." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต
ภาควิชาภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515.
- งามพริ้ง รุ่งโรจน์ดี. "ประมวลการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคสำหรับนักศึกษาเทคนิค ด้านช่าง
อุตสาหกรรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต
ภาควิชามัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- นันทนา นิชะพันธ์. "การเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียน
นายเรืออากาศ ชั้นปีที่ 5 กลุ่มที่สอนด้วยวิธีวิเคราะห์ข้อความกับกลุ่มที่สอนด้วยวิธี
การสอนแบบเดิม." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- ทอมัส เอ เดอร์. "การบรรยายเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบัน."
ในสัมมนาการสอนภาษาอังกฤษ ครั้งที่ 1 วันที่ 27-30 เมษายน 2524 กอง
สถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา 2524: 5-9. (เอกสารอัดสำเนา)
- นิภา สนสอาดจิต. "การสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของหน่วยราชการและ
รัฐวิสาหกิจ." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523.

- บ้งอร สว่างวโรรส. "การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย กับความต้องการของวงการธุรกิจไทย." งานวิจัยทุนรัชดาภิเษกสมโภช สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- บุญพร้อม อติรัตน์. "ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาแผนกพัฒนศึกษา สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ภาวณี จันศิษยานนท์. "ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเทคนิคกับทักษะทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษากลุ่มช่างอุตสาหกรรมในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- มาลี कुสมิต. "การศึกษาเปรียบเทียบของการใช้ภาษาที่แสดงเวลาในอดีตในภาษาอังกฤษและภาษาไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- วันดี สีทับทิม. "การเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่สาม ระหว่างโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ศิวะพร สุคนธ์พงเผ่า. "การวิเคราะห์บทบาทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการใช้ภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. "ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนานาชาติ." (English for International Communication) การสัมมนาระดับชาติ วันที่ 19-20 ตุลาคม 2530.
- สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. "ภาษาอังกฤษสำหรับวิชาชีพ" โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดับชาติ วันที่ 1-2 ธันวาคม 2531.

- สัญญา จิตตานนท์ และคณะ. "การวิจัยติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษารุ่นที่ 1-5." สถาบัน
ฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2531.
- สุวณีย์ ศรีโสภา. "ประสิทธิภาพของการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจแก่นักศึกษาแผนกช่าง
ก่อสร้าง." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- อโณทัย ทิพกนก. "การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม
ชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและ
การสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532.
- อภิญา สร้อยธูร่า. "การศึกษาเปรียบเทียบต่างการใช้ภาษาที่แสดงเวลาอนาคตในภาษา
อังกฤษและภาษาไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- อุษา กาญจนสถิตย์. "การสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ."
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523.

ภาษาอังกฤษ

Books

- Breen, M. and Candlin, C.N. The Essentials of A Communicative
Curriculum In Language Teaching. Applied Linguistics. 1/2.
1980: 89-112.
- Brumfit, Christopher, "Commonsense about ESP." In English for
Specific Purposes, pp. 71-72. Edited by Susan Holden.
Great Britain: Linneys of Mansfield, 1977.
- _____ Common Ground Shared Interests in ESP and Communica-
tion Studies. New York: Pergamon Press, 1984.

- Candlin, C.N. From. "Function and Strategy in Communicative Curriculum Design." In Candlin C.N. (ed.) The Communicative Teaching of English: Principles and an Exercise Typology. London: Oxford University Press, 1981.
- Finocchiaro, Mary. Teaching English as a second Language in Elementary and Secondary School. New York: Harpers and Brothers, 1958.
- Finocchiaro, Mary, and Brumfit, Christopher. The Functional-Notional Approach from Theory to Practice. London: Oxford University Press, 1983.
- Hutchinson, Tom, and Waters, Alan. English for Specific Purposes A Learning-centred approach. London: Cambridge University Press, 1987.
- Krashen, S.D. Second Language Acquisition and Second Language Learning. New York: Pergamon Press, 1981.
- Mackay, Ronald, and Mountford, Alan. "The Teaching of English for Special Purposes: Theory and Practice." In English for Specific Purposes, pp. 2-20. Edited by Ronald Mackay and Alan Mountford. London: Longman Group Limited, 1978.
- Mackay, Ronald, and Palmer, Joe Darwin. Languages for Specific Purposes (Program Design and Evaluation). U.S.A.: Newsberry House, 1981.
- Nation, I.S. Paul. Teaching and Learning Vocabulary. Wellington: Victoria University Press, 1980.

- Savignon, S.J. Communicative Competence: Theory and Classroom Practice. Reading Mass: Addison - Wesley Publishing Co., 1983.
- Smith, Larry E. Readings in English as an International Language. Oxford: Pergamon, 1983.
- Stevens, Peter. Language Teaching Linguistics: Survey. London: Cambridge University Press, 1987.
- Trimble, Mary Todd and Louis. English for Specific Purpose: Science and Technology. Oregon: Oregon State University, 1977.
- Trimble, Louis. English for Science and Technology. A discourse approach. London: Cambridge University Press, 1985.
- Widdowson, H.G. Teaching Language As Communication. London: Oxford University Press, 1978.
- . Learning Purpose and Language Use. London: Oxford University Press, 1983.

Articles

- Achara Wongsothorn. "A Survey of Societal Needs for Using English." Passa 12 (January-June 1982): 54-55.
- Boys, Odette. "ESP in Chile: A Survey EST/ESP." Chile Newsletter, Special number (June 1979): 12-13.
- Finocchiaro, Mary. "The Functional-Notional Syllabus: Promise, Problems, Practices." English Teaching Forum XVII (April 1979): 11-20.

- Gage, Julia, and David, Prince. "Vocational English: Preparing for a First Job." TESOL Quarterly XVI (September 1982): 349-357.
- Hawkes, Harry. "The Notional Syllabus, Discourse Analysis, and ESP Materials." English Teaching Forum XVII (April 1979): 21-27.
- Johns, Ann, M. "Necessary English: A Faculty Survey." TESOL Quarterly XV (March 1981): 51-57.
- Mackay, Ronald. "English for Specific Purposes: A Mexican Case Study." English Teaching Forum XVII (April 1980): 8-12.
- Richards Keith. "Pride and Prejudice: The Relationship Between ESP and Training." English for Specific Purposes An International Journal 8 (November 1989): 207-219.

Other materials

- Coupland, Nikolas. "The social differentiation of functional language use: A sociolinguistic investigation of travel agency talk." Dissertation Abstracts International 50 (May 1990): 3575A.
- Dunlap, Jane Boring. "A comparative Study of Cognitive and Affective Changes in Business English Students in Associate Degree Programs Using Printed or Videotaped Review Materials." Dissertation Abstracts International 39 (April 1979): 5899A.
- Kantatip Siripol. "Improving Technical English Instruction in Thai Universities: Problems and Procedures." Dissertation Abstracts International 3 (September 1979): 1321A.

Maria, Phyllis Santa. "An Analysis of language use and classroom interaction in Vocational Engineering courses." Dissertation Abstracts International 49 (November 1988): 1127A.

Pariya Nawarat. "Differences between Teaching Methods and Materials Used by English Teachers with Vocational and Non-Vocational Students." Dissertation Abstracts International 8 (February 1981): 3518-3519A.

Walker, Elizabeth McRae. "A comparison of Two Groups of Career Education students Exposed to Different Programs in the Teaching of the Basic English Skills." Dissertation Abstracts International 42 (December 1981): 2478-2479A.

การคำนวณ

ภาคผนวก ก

หลักสูตรสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

เนื่องจากความก้าวหน้าของธุรกิจบริการ เป็นผลให้รัฐบาลตระหนักถึงบทบาทสำคัญของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านบริการในอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นความจำเป็นในการจัดเตรียมบุคลากรดังกล่าวให้มีคุณสมบัติเหมาะสม โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน จึงมีการจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.) ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อพ.ศ. 2524 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โครงการจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2522: 1) ด้วยความร่วมมือของกรมวิเทศสหการ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program-UNDP) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization-ILO) หลักสูตรการเรียนการสอนเป็นหลักสูตรใช้ระยะเวลาทั้งหมด 1 ปี ซึ่งประกอบไปด้วยการศึกษาภาคทฤษฎี 9 เดือน และภาคปฏิบัติในสถานประกอบการจริง (On-The-Job training) เป็นเวลา 3 เดือน โดยได้รับความร่วมมือจากโรงแรมและบริษัทท่องเที่ยวชั้นนำหนึ่งเพื่อส่งนักศึกษาไปฝึกงาน

สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความชำนาญเฉพาะด้าน โดยแบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 สาขา คือ สาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว สำหรับสาขาการโรงแรมรับผู้ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาอย่างต่ำต้องจบมัธยมศึกษาตอนปลาย ผ่านการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาในแผนกใดแผนกหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย 4 แผนก ดังนี้ คือ แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office-Fo) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Restaurant and Bar-R/B) แผนกประกอบอาหาร (Kitchen-KT) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping-HK) ในแต่ละรุ่นจะสามารถรับนักศึกษาได้แผนกละ 60 คน ยกเว้นแผนกบริการส่วนหน้า รุ่นละ 30 คน ส่วนสาขาการท่องเที่ยวซึ่งรับผู้ที่มีคุณวุฒิอย่างต่ำระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรี รุ่นละ 30 คน

หลักสูตรของสถาบัน มีดังนี้

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษ ปีพ.ศ. 2524
2. หลักสูตรภาษาอังกฤษ ปีพ.ศ. 2531

English Syllabus for
Hotel and Tourism Training Institute
(By International Labour Organization)
(1981)

English (Only Induction)

The fifteen hours allotted to English during the induction course are to be used to carefully assess the level of knowledge of the students, through appropriate tests, for conversation, reading skills, vocabulary, comprehension and composition in order to put the students in homogeneous groups.

English (After Induction)

1. Conversation: review of pronunciation and upgrading of fluency in spoken English through Language Laboratory practice ;
2. Vocabulary: review, consolidation and expansion of technical vocabulary ;
3. Grammar: review and consolidation of grammatical structures ;
4. Comprehension: precis of simple vocational texts ;
5. Composition: letter and simple vocational texts.

(Remark 1: only for "Front Office" and "Travel" Section)

English Course

for

Hotel and Tourism Training Institute

(1988)

Front Office Department

Restaurant and Bar Department

Kitchen Department

Housekeeping Department

There are two main courses of English for Hotel and Tourism Departments :

I General English (PE 203, 303, 403, 503, 502, 402, 404, 504)

The aim of the course :

1. To improve the students ability in listening, speaking, reading, and writing so that they will be able to communicate at a basic-level in English - speaking for everyday life
2. To develop students' understanding of the culture of English speaking people
3. To encourage students to use English for their future

II Professional English (PE 201, 202, 301, 302, 401, 501)

The aim of the course : to prepare the students' ability to use specific English for their profession. It is especially designed to meet the needs of various authentic situations in the Hotel and Tourism Industry.

Course Syllabus of
English for Front-Office Department

Title : PE 201 English for FO staff

Duration : 25 weeks

Hour - time : 2 hours/week

Course Description : This course consists of the sample dialogues situated at the Front Office Department in mostly every hotel. They will learn some special vocabulary and useful expressions that their job will require and enable them to communicate with the clients. Also it includes both written and spoken practices that the students will have to use various patterns of English for special purpose. The activities will help those students express themselves in English confidentially by using simulation and role-playing in class.

The Objectives : By the end of the course the students should be able to converse properly and fluently on the specific situations with appropriate use of expressions.

Course Outline : This course consists of 4 units as according to the functions of Front - Office Department

- Unit I Reservation
- Unit II Reception, Information and Service
- Unit III Operator
- Unit IV Cashier

Unit I Reservation

- Accepting the booking
- Giving information about the hotel
- the client doesn't know how long he'll be staying
- Getting details of arrival

Unit II Reception

- Checking in
- Registration
- Reservation Problem
- Extending a reservation
- Giving Information about the guests
- Giving services
- Giving Direction

Unit III Operator

- Taking an incoming call
- Making a long distance call
- Waking the clients up

Unit IV Cashier

- Changing money
- Paying in cash
- Paying with credit card
- Paying with cheque
- Dealing with a mistake

Textbooks

- Communicative English for Hotel Personnel : Kanitta Utawanit , Thammasat University Press. 1987
- Special English for Hotel Personnel Book 1 : Vivien Wordsdall , Macmillan Publishing Co., Inc. 1971
- English for Hotel and Catering Industry : Rod Revell & Trish Stott , Oxford University Press. 1988

Title : PE 202 Listening Practice

Duration : 25 weeks

Hour - time : 4 hours/week

Course Description : This course consists of the same dialogues appearing in PE 201 to check their listening comprehension , including some other dialogues to help students improve their pronunciation , intonation and accent through Repetition Exercise and Substitution Practice.

The Objective : By the end of the course the students should be able to speak English with good pronunciation and right intonation in particular sentences that they have to use for working. Besides they will be able to response properly with clients on topics related to their work.

Course Outline : The main outline of the course appears in PE 201 , including Repetition Exercises and Substitution Practice in every unit.

Course Syllabus of
English for Restaurant and Bar Department

Title : PE 301 English for R/B staff

Duration : 15 weeks

Hour - time : 2 hours/week

Course Description : This course consists of the sample dialogues situated at the restaurant and bar. They will learn some special vocabulary and useful expressions that their job will require and enable them to communicate with the clients. Also it includes spoken and written practice that the students will have to use various patterns of English for special purpose. The activities will help those students express themselves in English confidentially by using simulation and role-playing in class.

The Objective : By the end of the course the students should be able to converse properly and fluently on the specific situations with appropriate use of expressions.

Course Outline : This course consists of 6 units as according to the main functions of Restaurant and Bar Department.

Unit I	Taking a reservation
Unit II	Receiving the dinner
Unit III	Taking an order
Unit IV	Giving the bill
Unit V	Complaints
Unit VI	Room Service

Unit I Taking a reservation

- Taking a reservation by phone
- Giving information about the restaurant
- Fully Booked

Unit II Receiving the dinner

- Seating the Dinner
- Telling the dinner there isn't a table

Unit III Taking an order

- Ordering a drink before dinner
- Recommending today's special
- Ordering meat

Unit IV Giving the bill

- The dinner sign for the bill
- Paying foreign currency
- Paying with cheques

Unit V Complaints

- Complaints about the food
- Complaints about the service
- Complaints about the dining - room

Unit VI Room Service

- Ordering breakfast
- Ordering some drinks

- Reference Book - Communicative English for Hotel Personnel : Kanitta Utawanit , Thammasat University Press. 1990
- Special English for Hotel Personnel Book II : Vivien Worsdall , Macmillan Publishing Co., Inc. 1971
 - English for Hotel and Catering Industry : Rod Revell & Trish Stott , Oxford University Press. 1988

Title : PE 302 Listening Practice

Duration : 15 weeks

Hour - time : 4 hour/week

Course Description : This course consists of the same dialogues appearing in PE 301 to check their listening comprehension , including some other dialogues to help students improve their pronunciation , intonation and accent through Repetition Exercise and Substitution Practice.

The Objective : By the end of the course the students should be able to speak English with good pronunciation and right intonation in particular sentences that they have to use for working. Besides they will be able to responses properly with clients on topics related to their work.

Course Outline : The main outline of the course appears in PE 301 including Repetition Exercise and Substitution Practice in some units.

Course Syllabus of
English for Kitchen Department

Title : PE 401 English for KT staff

Duration : 15 weeks

Hour - time : 2 hours/week

Course Description : This course consists of the reading passage concerning their job in the Kitchen Department. Also it includes spoken and written practices that the students have to use some technical terms and particular sentence structure. The emphasis is on reading comprehension and special vocabulary.

The Objective : By the end of the course the students should be able to use technical terms correctly both in productive and receptive skills especially with the chef.

Course Outline : The course content was prepared by the group of HTTI instructors : Native English Teacher and Thai Professional Subject Instructors.

Unit I Hotel Facilities

Unit II The Kitchen and Other Departments

Unit III Raw Materials

Unit IV Method of Preparation

Unit V Cooking Utensils

Unit VI Serving Utensils

Unit VII The World of Chef

- Carrying out orders
- Giving excuses
- Getting things in the storage room
- Cleaning the Kitchen
- Offering to help or to do something

Unit VIII Let's cook

- Chef's salad
- Cream of Vegetable soup
- Fillet of Fish Fried in Butter
- Chocolate Pudding

Textbook

: PROFESSION ENGLISH FOR KT DEPARTMENT (HTTI)
1985

Course Syllabus of
English for Housekeeping Department

Title : PE 501 English for HK staff

Durartion : 15 weeks

Hour - time : 2 hours/week

Course Description : This course consists of the dialogues concerning their job in the Housekeeping Department. Also it includes spoken and written practice that the students have to use some technical terms and particular sentence structures. The emphasis is on speaking practice and special vocabulary by simulation and role-play.

The Objective : By the end of the course the students should be able to use technical terms correctly in each situation related to their job.

Course Outline : The course content was prepared by the group of HTTI instructors ; Native English Teacher and Thai Professional Subject Instructors.

Unit I Room Equipment and Cleaning Material

- Room Furniture and Accessories
- Cleaning Material
- Room Cleaning
- Bathroom Cleaning

Unit II Contact with the guest

- Introducing yourself
- Introducing someone else
- Delivering fruit basket and/or flowers
- offering help to unpack his suitcase
- Offering to do something for the guest
- Getting something for the guest
- Asking the guest for the permission to do something
- Laundry Service
- Other Services

Unit III Dealing with problems

- Lost and Found
- Something needed to be repaired

Textbook : PROFESSIONAL ENGLISH FOR HK DEPARTMENT (HTTI)
1985

Title : PE 402 , PE 502 , Listening Practice

Duration : 15 weeks

Hour - time : 4 hours/week

Course Description : This course consists of general dialogues for oral/aural skill. The students will improve their pronunciation , intonation and accent through Repetition Exercise and Substitution Practice.

The Objective : By the end of the course the students should be able to speak English with good pronunciation and right intonation in everyday use of English Conversation.

Course Outline : This course consists of 14 units including the Repetition and Comprehension Exercise in every unit.

Unit I Good morning

Unit II Thank you

Unit III Have you got any ... ?

Unit IV May I ?

Unit V How much is it ?

Unit VI Could you tell me the way ?

Unit VII Can you tell me ... ?

Unit VIII I'm sorry

Unit IX Taxi! Taxi!

Unit X What would you like to eat ?

Unit XI Is this yours ?

Unit XII What are your hobbies ?

Unit XIII How do you like it ?

Unit XIV What's it like ?

Textbook

: English Breakthrough : J.C. Richards
M.N.Long , Oxford University Press. 1987

- Title : Conversation and Activity (PE 203, 303, 403, 503)
- Duration : 25 weeks (PE 203)
15 weeks (PE 303, 403, 503)
- Hour - time : 4 hours/week (PE 203, 303)
2 hours/week (PE 403, 503)
- Course Description : This course consists of conversation topics through social communication. The emphasis is on an oral/aural skill. And units of everyday conversation have been included. The students will learn how to communicate with Socio-cultural English Language from native-speaking instructor.
- The objective : By the end of the course the students should be able to communicate with a practical command of simple spoken English with appropriateness and confidence.
- Course Outline : The Topic-Talk in each unit can be selected or adjusted by the instructor under the main functions below and the length of time.
1. Greeting and Parting
 2. Introducing
 3. Thanking and Replying to Thanks.
 4. Saying sorry
 5. Asking for and offering help
 6. Asking for permission
 7. Requesting
 8. Telling the time

9. Telephoning
10. Giving opinion and Expressing feeling
11. Agreeing / Disagreeing
12. Comparing
13. Explaining and Giving Reason
14. Giving suggestion and advice
15. Invitation
16. Asking about weather
17. Job Interview / Applying a Job

Textbook

: Streamline English Departures/Connections :
Bernard Hartley & Peter Viney , Oxford
University Press. 1988

Title : English Usage (PE 404, PE 504)

Duration : 15 weeks

Hour-time : 2 hours/week

Course Description : This course consists of practical grammar revision for strengthening the students' knowledge of basic English Usage. The emphasis is on grammar drills and exercises.

The objectives : By the end of the course the students should be able to use correct grammar in some certain dialogues.

Course Outline : The grammar points in each unit are

1. "Can" , "Could"
2. "To be going to"
3. "some" , "any"
4. "much" , "many"
5. "few" , "little"
6. "Should"
7. "If Clause"
8. "Past Simple Tense"
9. "Present Perfect Tense"
10. "Question Tag"
11. "Adjective"
12. "Indirect Speech"
13. "Comparison"

- Reference Book
- : Side by Side : Steven J. Molinsky & Bill Bliss , Prentice Hall Inc. 1980
 - : English Usage : Jennifer Seidi & Michael Swan , Oxford University Press. 1987

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ชนิษฐา อุทวนิช ภาควิชาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. อาจารย์ปรีชา แดงโรจน์ ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยรังสิต
3. หม่อมราชวงศ์ วไลวัฒนา สวัสดิ์ชูโต ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยรังสิต
4. คุณจ่านงค์ ศรีวัน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม
โรงแรมแข่งกรี-ลา
5. คุณไกรสิทธิ์ รัตนธร Management Trainee
โรงแรมแข่งกรี-ลา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

ที่ ทม 0309/16773

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๑๘ ธันวาคม 2533

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย น.ส.เพ็ชรรัตน์ คงเจริญ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน" โดยมี อาจารย์ สุจิตรา สวัสดิวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาของสถาบันดังกล่าวที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ น.ส.เพ็ชรรัตน์ คงเจริญ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แผนกมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2150871-3 ต่อ 3530

ภาควิชามัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

23 กุมภาพันธ์ 2534

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้างานและผู้สำเร็จการศึกษาจาก สรท. รุ่นที่ 8-9

ข้าพเจ้า นางสาวเพชรรัตน์ คงเจริญ วิทยากรสอนภาษาอังกฤษ สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ขณะนี้กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาการสอนภาษาอังกฤษ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา จากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน" การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จึงจำเป็นต้องขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม คำตอบที่ได้จากท่านมีความสำคัญต่อการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างมาก

อนึ่ง การตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจะไม่นำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอเป็นส่วนรวมเท่านั้น ดังนั้น จึงไม่มีผลเสียต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวเพชรรัตน์ คงเจริญ)

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

แผนบริการส่วนหน้า

- คำชี้แจง
- ก. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ
1. ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 2. หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน
- ข. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 10 ข้อ
 สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 จุดประสงค์ทางสังคม จำนวน 42 ข้อ
- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 การปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 52 ข้อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและ
 หัวหน้างาน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านการโรงแรมและการเรียนการสอนวิชาชีพการโรงแรม ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาตอบตามความเป็นจริงเพื่อผลประโยชน์อันคุ้มค่าที่จะได้รับต่อไป ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในแผนก

() แผนกบริการส่วนหน้า	() แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
() แผนกประกอบอาหาร	() แผนกแม่บ้าน
4. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

() รุ่นที่ 8 (ปีการศึกษา 2531)	() รุ่นที่ 9 (ปีการศึกษา 2532)
---------------------------------	---------------------------------
5. การศึกษาและการฝึกอบรม

5.1 () มัธยมศึกษาตอนปลาย	() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	() ปริญญาตรี
() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	

5.2 ขณะนี้ท่านกำลังศึกษาต่อที่.....
สาขาวิชา หรือคณะ.....

5.3 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอื่น ๆ คือ
6. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน

6.1 โรงแรม.....	จังหวัด.....
6.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....	
7. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ คือ

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. สถานที่ทำงาน
 - 3.1 โรงแรม.....จังหวัด.....
 - 3.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ.....
5. ระยะเวลาในการทำงานในโรงแรม ตามที่ระบุในข้อ 3.1
เป็นเวลา.....ปี.....เดือน
6. ท่านเป็นหัวหน้างานของนักศึกษาสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ชื่อ.....นามสกุล.....

ตอนที่ 2

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
 ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
 สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษา
 จากสถาบันมีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ตามลำดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มากที่สุด
 คือ สื่อสารไม่ได้ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผิดไวยากรณ์ และ
 ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง ต้องปรับปรุง
- 3 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มาก
 คือ สื่อสารได้แต่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 บ้าง และใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อย
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 แต่ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 1 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 และใช้ภาษาได้คล่อง

ส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา				
1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ.....				
2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ.....				
3. กล่าวแนะนำตัวเองและผู้อื่น.....				
4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว.....				
ข การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ				
5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง.....				
6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง.....				
ค การกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ				
7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือขัดจังหวะ.....				
8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง.....				
9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง.....				
10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดหาสิ่งใดตามที่ต้องการได้.....				
ง การขออนุญาต				
11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ.....				
12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา.....				
จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง				
13. ขอร้องอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง.....				
14. ตอบรับคำขอร้อง หรือขอให้ช่วย.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ.....				
ฉ การถาม-ตอบเรื่องวันและเวลา				
16. ถาม-ตอบเรื่องวันเวลาเพื่อการนัดหมาย.....				
17. ถาม-ตอบเพื่อทราบเวลาขณะนั้น.....				
18. ถาม-ตอบเรื่องระยะเวลา.....				
ช การพูดโทรศัพท์				
19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร.....				
20. ถามว่าใครกำลังพูด.....				
21. ถามว่าที่นั่นใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่.....				
22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่.....				
23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่.....				
24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่.....				
25. บอกว่าต้องการพูดสายกับใคร.....				
26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่.....				
27. บอกว่ากรุณาย้ายเฟิ่งวางสาย.....				
28. บอกว่าได้ยินเสียงไม่ชัด.....				
29. ขอโทษที่หมุนผิดหมายเลข.....				
ซ การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก				
30. ตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย.....				
31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง.....				
32. บอกว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด.....				
33. อธิบาย หรือให้เหตุผล.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ.....				
35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ.....				
๘ การแนะนำและการให้ข้อมูล				
36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร.....				
37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ.....				
38. ถาม-ตอบเรื่องราคาซื้อขาย.....				
39. ถาม-ตอบเพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ.....				
40. ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต.....				
๙ การเชิญหรือการชักชวน				
41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่.....				
42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด.....				

ส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา

แผนกบริการส่วนหน้า

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ก การรับจองห้องพัก				
1. ถามแขกว่าต้องการห้องประเภทไหน.....				
2. ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไร.....				
3. บอกอัตราค่าห้องพักประเภทต่าง ๆ				
4. พังทางโทรศัพท์แล้วจรรยาละเอียดการจองห้องพัก.....				
5. ถามว่าใครเป็นผู้จองห้อง.....				
6. ถามว่าจองห้องให้ใคร.....				
7. แนะนำแขกในการเลือกห้องพักที่เหมาะสม.....				
8. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการใน โรงแรม.....				
9. กล่าวคำคาดหวังที่จะให้แขกติดต่อกลับมา.....				
10. กล่าวเสียใจที่ไม่มีห้องตามที่แขกต้องการ.....				
11. ยืนยันการจองตามเวลาที่แขกต้องการ.....				
12. บอกแขกได้ว่าจะใส่ชื่อไว้ในรายการรอห้อง (Waiting List).....				
13. ให้ข้อเสนอว่าจะหาห้องพักที่โรงแรมอื่นให้.....				
14. บอกแขกให้ทราบว่ามีการลดเปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าห้องพัก.....				
15. ถามแขกว่าจะเดินทางมาถึงเมื่อไร.....				
16. ถามแขกว่าจะเดินทางมากับสายการบินอะไร เที่ยวบินที่ เท่าไร.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
17. ถามแขกว่าต้องการให้รถโรงแรมไปรับหรือไม่.....				
ข การต้อนรับและการบริการ				
18. ถามแขกว่าจองไว้หรือไม่ ชื่ออะไร.....				
19. ถามแขกว่าจะจ่ายค่าห้องพักอย่างไร.....				
20. บอกให้แขกลงทะเบียนการเข้าพัก.....				
21. บอกให้แขกเซ็นชื่อในใบลงทะเบียน.....				
22. พูดอย่างสุภาพเพื่อขอคูปาสปอร์ต หรือบัตรเครดิต.....				
23. กล่าวเสียใจที่ไม่มีรายการจองตามชื่อที่แขกบอก.....				
24. สอบถามว่าใครเป็นผู้จอง และจองไว้เมื่อไร.....				
25. ถามแขกว่าได้รับการยืนยันการจองจากโรงแรมหรือไม่.....				
26. ขอโทษเมื่อมีการผิดพลาดในการจองห้องพัก.....				
27. ให้เหตุผลว่าเป็นนโยบายของโรงแรม.....				
28. บอกแขกว่าจะให้ผู้จัดการมาพบ.....				
29. ให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาขอพบแขกของโรงแรม.....				
30. แจ้งให้แขกทราบว่ามัจจดหมาย เทเลกซ์ หรือบันทึกถึงแขก.....				
31. บอกแขกว่าจะให้พนักงานนำของไปส่งให้ที่ห้องทันที.....				
32. ถามแขกว่าต้องการให้ส่งพนักงานขึ้นไปบนห้องพักหรือไม่.....				
33. แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และอื่น ๆ ให้กับแขก.....				
34. บอกแขกว่าจะติดต่อสายการบินให้ในกรณีจองหรือเลื่อนเที่ยวบิน.....				
ง การบริการต่อโทรศัพท์				
35. บอกแขกว่าจะต่อไปยังส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมให้.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
36. บอกแขกว่าไม่มีผู้รับสาย.....				
37. บอกแขกว่าสายไม่ว่าง จะต่อให้ใหม่.....				
38. บอกแขกว่าสามารถหมุนตรงจากห้องพักได้เลย.....				
39. ถามรหัสทางไกลจากแขก.....				
40. ถามว่าจะโทรไปประเทศอะไร หมายเลขอะไร.....				
41. บอกให้แขกวางหูก่อน แล้วจะเรียกกลับใหม่.....				
42. บอกอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลให้กับแขก.....				
43. บอกเวลาที่ต่างกันในแต่ละประเทศ.....				
44. ถามแขกว่าต้องการโทรทางไกลประเภทไหน.....				
45. ถามแขกว่าต้องการให้โทรปลุกเวลาเท่าไร.....				
จ การบริการด้านแคชเชียร์				
46. บอกอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ.....				
47. อธิบายจำนวนเงินตามรายการ.....				
48. บอกแขกว่าจำนวนเงินทั้งหมดรวมค่าบริการด้วยแล้ว.....				
49. ถามแขกว่าต้องการตรวจรายการต่าง ๆ ในบิลหรือไม่.....				
50. บอกแขกว่าโรงแรมไม่รับเช็คส่วนบุคคล.....				
51. ถามแขกว่าต้องการจ่ายเป็นเงินสดหรือเช็คหรือบัตรเครดิต.....				
52. บอกแขกว่าต้องขออนุมัติวงเงินในบัตรเครดิต.....				

ตอนที่ 3

แผนบริการส่วนหน้า

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ทางสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว นำไปปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างไร

1. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไป เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

2. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ก. การรับจองห้องพัก

ข. การต้อนรับและการบริการ

ค. การบริการต่อโทรศัพท์

ง. การบริการด้านแคชเชียร์

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านกรุณาสละเวลาของท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

แผนบริการอาหารและเครื่องดื่ม

- คำชี้แจง ก. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ
1. ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 2. หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน
- ข. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 10 ข้อ
 สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 จุดประสงค์ทางสังคม จำนวน 42 ข้อ
- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 การปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 52 ข้อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและ
 หัวหน้างาน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านการโรงแรมและการเรียนการสอนวิชาชีพการโรงแรม ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาตอบตามความเป็นจริงเพื่อผลประโยชน์อันคุ้มค่าที่จะได้รับต่อไป ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในแผนก

() แผนกบริการส่วนหน้า	() แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
() แผนกประกอบอาหาร	() แผนกแม่บ้าน
4. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

() รุ่นที่ 8 (ปีการศึกษา 2531)	() รุ่นที่ 9 (ปีการศึกษา 2532)
---------------------------------	---------------------------------
5. การศึกษาและการฝึกอบรม
 - 5.1 () มัธยมศึกษาตอนปลาย () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	() ปริญญาตรี
() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	
 - 5.2 ขณะท่านกำลังศึกษาต่อที่.....
สาขาวิชา หรือคณะ.....
 - 5.3 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอื่น ๆ คือ
6. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน
 - 6.1 โรงแรม.....จังหวัด.....
 - 6.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....
7. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ คือ

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. สถานที่ทำงาน
 - 3.1 โรงแรม.....จังหวัด.....
 - 3.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ.....
5. ระยะเวลาในการทำงานในโรงแรม ตามที่ระบุในข้อ 3.1
เป็นเวลา.....ปี.....เดือน
6. ท่านเป็นหัวหน้างานของนักศึกษาสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ชื่อ.....นามสกุล.....

ตอนที่ 2

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
 ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
 สถาบันฝึกอบรมวิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษา
 จากสถาบันมีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ตามลำดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มากที่สุด
 คือ สื่อสารไม่ได้ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผิดไวยากรณ์ และ
 ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง ต้องปรับปรุง
- 3 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มาก
 คือ สื่อสารได้แต่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 บ้าง และใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อย
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 แต่ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 1 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 และใช้ภาษาได้คล่อง

ส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา				
1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ.....				
2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ.....				
3. กล่าวแนะนำตัวเองและผู้อื่น.....				
4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว.....				
ข การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ				
5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่าง เป็นกันเอง.....				
6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่าง เป็นกันเอง.....				
ค การกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ				
7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือขจัดจ้งหวะ.....				
8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง.....				
9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง.....				
10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดหาสิ่งใดตาม ที่ต้องการได้.....				
ง การขออนุญาต				
11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ.....				
12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา.....				
จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง				
13. ขอร้องอย่างสุภาพ และอย่าง เป็นกันเอง.....				
14. ตอบรับคำขอร้อง หรือขอให้ช่วย.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ.....				
ด การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา				
16. ถาม-ตอบ เรื่องวัน เวลาเพื่อการนัดหมาย.....				
17. ถาม-ตอบ เพื่อทราบ เวลาขณะนั้น.....				
18. ถาม-ตอบ เรื่องระยะเวลา.....				
ช การพูดโทรศัพท์				
19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร.....				
20. ถามว่าใครกำลังพูด.....				
21. ถามว่าที่นั่นให้หมายเลขหมอนไปหรือไม่.....				
22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่.....				
23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่.....				
24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่.....				
25. บอกว่าต้องการพูดสายกับใคร.....				
26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู.....				
27. บอกว่ากรุณาย่าเพ็งวางสาย.....				
28. บอกว่าได้ยินเสียงไม้ขีด.....				
29. ขอโทษที่หมอนผิดหมายเลข.....				
ซ การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก				
30. ตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย.....				
31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง.....				
32. บอกว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด.....				
33. อธิบาย หรือให้เหตุผล.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ.....				
35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ.....				
๘ การแนะนำและการให้ข้อมูล				
36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร.....				
37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ.....				
38. ถาม-ตอบ เรื่องราคาซื้อขาย.....				
39. ถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ.....				
40. ถาม-ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต.....				
๙ การเชิญหรือการชักชวน				
41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่.....				
42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด.....				

ส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ก การจองโต๊ะอาหาร				
1. ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับกี่คน.....				
2. ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไร เวลาเท่าไร.....				
3. ถามแขกว่าใครเป็นผู้จองและเบอร์โทรศัพท์อะไร.....				
4. ขอร้องให้แขกสะกดชื่อและนามสกุล.....				
5. พังทางโทรศัพท์แล้วจกรายละเอียดการจอง.....				
6. บอกเวลาเปิด-ปิดห้องอาหาร.....				
7. บอกแขกว่ามีรายการแสดงหรือดนตรีหรือไม่ เวลาเท่าไร.....				
8. ปฏิเสธการจองเนื่องจากห้องอาหารเต็มในเวลาที่จะ ต้องการ และแนะนำให้แขกมาเวลานอื่น.....				
ข การรับแขก				
9. ถามแขกว่ามีจองไว้หรือไม่ ชื่ออะไร.....				
10. เชิญแขกไปนั่ง.....				
11. แนะนำแขกให้นั่งรอที่ล็อบบี้ก่อน กรณีโต๊ะไม่ว่างหรือยังไม่ เรียบร้อย.....				
12. บอกแขกว่าสามารถจัดโต๊ะให้ได้เวลาเท่าไร.....				
13. ถามแขกว่าโต๊ะนั้นชอบหรือไม่.....				
ค การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน				
14. ถามแขกว่าต้องการดื่มอะไรก่อนอาหารหรือไม่.....				
15. พุดพร้อมกันยื่นเมนูอาหารให้แขก.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
16. ถามแยกว่าต้องการสิ่งอะไร.....				
17. ถามแยกว่าต้องการ เครื่องดื่มที่มีส่วนผสมขนาดไหน.....				
18. ถามแยกว่าต้องการขนมปังชนิดไหน.....				
19. แนะนำอาหารพิเศษสำหรับวันนี้ให้กับแขก.....				
20. ถามแยกว่าต้องการสลัดด้วยหรือไม่ ผักชนิดไหน น้ำสลัดอะไร.....				
21. ถามแยกว่าต้องการสั้เต็่กสักมากหรือน้อย.....				
22. บอกแยกว่าอาหารชนิดนี้เสิร์ฟกับอะไร ขออะไร.....				
23. บอกแยกว่าห้องอาหารมีผักชนิดใดบ้าง.....				
24. บอกแยกว่าห้องอาหารมีขอชนิดใดบ้าง.....				
25. ถามแยกว่าต้องการอะไรเพิ่มอีกหรือไม่.....				
26. บอกแยกว่าสามารถเลือกของหวานได้จากถาดหรือเมนูหรือรถเข็น.....				
27. บอกแยกว่าไม่มีอาหารหรือของหวานชนิดนั้นเหลืออีกแล้วและเสนออย่างอื่นให้.....				
28. ถามแยกว่าต้องการของหวานเลยหรือไม่.....				
29. บอกแยกว่าจะไปตามในครัวว่ามีอาหารตามที่แยกต้องการหรือไม่.....				
30. ฟังแล้วจดยรายการอาหารตามที่แยกสั่ง.....				
31. ถามแยกว่าอาหารเป็นอย่างไ้บ้าง.....				
32. ถามแยกว่าทุกอย่างเรียบร้อยหรือไม่.....				
33. ถามแยกว่าอาหารอร่อยไหม.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
ง การจ่ายบิลค่าอาหาร				
34. ถามแขกว่าต้องการจ่ายอย่างไร.....				
35. บอกแขกว่าโรงแรมไม่รับ เช็คนส่วนตัว.....				
36. ถามแขกว่าจะคิดรวมกับบิลค่าห้องพักหรือไม่.....				
37. ถามแขกว่าพักอยู่ที่ห้อง เบอร์อะไร.....				
38. ถามแขกว่ามีบัตรเครดิตประเภทไหน.....				
39. ถามแขกว่าต้องการจ่ายบิลเดี่ยว หรือแยก.....				
40. ขอให้แขกเซ็นชื่อพร้อมชื่อตัวบรรจง และเบอร์ห้องพัก.....				
41. บอกแขกว่าจะทอนเป็นเงินไทยได้หรือไม่.....				
จ การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ				
42. ให้เหตุผลว่าห้องอาหารกำลังมีแขกมาก.....				
43. ให้เหตุผลว่าพนักงานเสิร์ฟไม่พอ.....				
44. ให้เหตุผลว่าอาหารชนิดนี้ต้องปรุงนาน.....				
45. บอกแขกว่าจะรีบไปจัดการให้.....				
46. ถามแขกว่าต้องการอะไรในขณะที่รอหรือไม่.....				
47. ถามแขกว่าต้องการ เปลี่ยนเป็นอาหารชนิดอื่นหรือไม่.....				
48. ถามแขกว่าต้องการให้สุกมากขึ้นหรือไม่.....				
49. แนะนำให้แขก เปลี่ยนโต๊ะที่นั่ง.....				
50. กล่าวขอโทษและจะไป เปลี่ยนจานใหม่หรือแก้วใหม่มาให้.....				
51. อธิบายจำนวนเงินตามรายการอาหาร.....				
52. กล่าวขอโทษและจะนำบิลไปให้แคชเชียร์แก้ไขให้.....				

ตอนที่ 3

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ทางสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว นำไปปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างไร

1. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไป เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

2. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

- ก. การจองโต๊ะอาหาร

- ข. การรับแขก

- ค. การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน

- ง. การจ่ายบิลค่าอาหาร

- จ. การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

แผนกรีวิว

- คำชี้แจง
- ก. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ
1. ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 2. หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน
- ข. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 10 ข้อ
 สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จ
 การศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 จุดประสงค์ทางสังคม จำนวน 42 ข้อ
- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 การปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 27 ข้อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและ
 หัวหน้างาน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของ
 บุคลากรด้านการโรงแรมและการเรียนการสอนวิชาชีพการโรงแรม ผู้วิจัยจึงขอ
 ความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาตอบตามความเป็นจริง เพื่อผลประโยชน์อัน
 หักมัดค่าที่จะได้รับต่อไป ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในแผนก

() แผนกบริการส่วนหน้า	() แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
() แผนกประกอบอาหาร	() แผนกแม่บ้าน
4. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

() รุ่นที่ 8 (ปีการศึกษา 2531)	() รุ่นที่ 9 (ปีการศึกษา 2532)
---------------------------------	---------------------------------
5. การศึกษาและการฝึกอบรม

5.1 () มัธยมศึกษาตอนปลาย	() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	() ปริญญาตรี
() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	

5.2 ขณะนี้ท่านกำลังศึกษาต่อที่.....
สาขาวิชา หรือคณะ.....

5.3 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอื่น ๆ คือ
6. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน

6.1 โรงแรม.....	จังหวัด.....
6.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....	
7. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ คือ

8. ลักษณะการจ้างงาน ท่านเป็น
- () พนักงานฝึกงาน () พนักงานชั่วคราว
- () พนักงานประจำ
9. ระยะของเวลาในการทำงานตามสถานที่ระบุในข้อ 6.1
- เป็นเวลา.....ปี.....เดือน
10. หัวหน้างานชื่อ.....นามสกุล.....
- ตำแหน่ง.....สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. สถานที่ทำงาน
 - 3.1 โรงแรม.....จังหวัด.....
 - 3.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ.....
5. ระยะเวลาในการทำงานในโรงแรม ตามที่ระบุในข้อ 3.1
เป็นเวลา.....ปี.....เดือน
6. ท่านเป็นหัวหน้างานของนักศึกษาสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ชื่อ.....นามสกุล.....

ตอนที่ 2

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
 ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
 สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษา
 จากสถาบันมีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ตามลำดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มากที่สุด
 คือ สื่อสารไม่ได้ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผิดไวยากรณ์ และ
 ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง ต้องปรับปรุง
- 3 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มาก
 คือ สื่อสารได้แต่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 บ้าง และใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อย
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 แต่ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 1 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 และใช้ภาษาได้คล่อง

ส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา				
1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ.....				
2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ.....				
3. กล่าวแนะนำตัวเองและผู้อื่น.....				
4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว.....				
ข การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ				
5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่าง เป็นกันเอง.....				
6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่าง เป็นกันเอง.....				
ค การกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ				
7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือข้ค้จ้งทวะ.....				
8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง.....				
9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง.....				
10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดหาสิ่งใดตาม ที่ต้องการได้.....				
ง การขออนุญาต				
11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ.....				
12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา.....				
จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง				
13. ขอร้องอย่างสุภาพ และอย่าง เป็นกันเอง.....				
14. ตอบรับคำขอร้อง หรือขอให้ช่วย.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ.....				
ฉ การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา				
16. ถาม-ตอบ เรื่องวันเวลาเพื่อการนัดหมาย.....				
17. ถาม-ตอบ เพื่อทราบ เวลาขณะนั้น.....				
18. ถาม-ตอบ เรื่องระยะเวลา.....				
ช การพูดโทรศัพท์				
19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร.....				
20. ถามว่าใครกำลังพูด.....				
21. ถามว่าที่นั่นใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่.....				
22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่.....				
23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่.....				
24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่.....				
25. บอกว่าต้องการพูดสายกับใคร.....				
26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่.....				
27. บอกว่ากรุณาอย่าเพิ่งวางสาย.....				
28. บอกว่าได้ยินเสียงไม่ชัด.....				
29. ขอโทษที่หมุนผิดหมายเลข.....				
ซ การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก				
30. ตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย.....				
31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง.....				
32. บอกว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด.....				
33. ยืนยัน หรือให้เหตุผล.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ.....				
35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ.....				
ฅ การแนะนำและการให้ข้อมูล				
36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร.....				
37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ.....				
38. ถาม-ตอบ เรื่องราคาซื้อขาย.....				
39. ถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ.....				
40. ถาม-ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต.....				
ญ การเชิญหรือการชักชวน				
41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่.....				
42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด.....				

ส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา

แผนกครัว

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ก การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร				
1. ฟังชื่อเนื้อชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้.....				
2. ฟังชื่อผักชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้.....				
3. ฟังชื่อเนื้อประเภทไก่หรือ เป็ดแล้วหยิบได้.....				
4. ฟังชื่อปลาชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้.....				
5. ฟังชื่ออาหารทะเลชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้.....				
6. ฟังชื่อผลไม้ทั้งไทยและต่างประเทศแล้วหยิบได้.....				
ข การเตรียมก่อนปรุงอาหาร				
7. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัวแล้วหันผักแบบต่าง ๆ ได้.....				
8. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัวแล้วตัดเนื้อแบบต่าง ๆ ได้.....				
9. อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่ง แล้วเตรียมเครื่องปรุงชนิดต่าง ๆ ได้.....				
ค การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ				
10. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัวแล้วหยิบหรือใช้ภาชนะได้ถูก.....				
11. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัวแล้วหยิบหรือใช้อุปกรณ์ครัว เช่น ช้อน มีด หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ ได้ถูก.....				
12. ถามหัวหน้าพ่อครัวว่าต้องใช้ภาชนะอะไรเสิร์ฟอาหารชนิดต่าง ๆ.....				
13. หยิบหรือใช้ภาชนะที่ใช้เสิร์ฟได้ถูกต้องตามที่หัวหน้าพ่อครัวบอก.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
ง การปรุงอาหาร				
14. อ่านตำราอาหารหรือฟังคำอธิบายขั้นตอนการทำอาหารแล้วปฏิบัติตามได้.....				
15. อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วรู้ว่าต้องปรุงวิธีไหนปริมาณเท่าไร.....				
16. อ่านรายการอาหารที่แช่แข็งแล้วปรุงได้.....				
17. ถามหัวหน้าพ่อครัวว่าต้องการให้ช่วยเตรียมหรือปรุงอาหารอะไรหรือไม่.....				
18. ฟังชื่อซุพหรืออ่านรายการซุพที่แช่แข็งแล้วปรุงได้.....				
19. ฟังชื่อสลัดหรืออ่านรายการสลัดที่แช่แข็งแล้วปรุงได้.....				
20. ฟังชื่อน้ำสลัดหรืออ่านรายการน้ำสลัดที่แช่แข็งแล้วปรุงได้.....				
จ การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่				
21. ถามว่าแขกต้องการอาหารอะไร.....				
22. ถามว่าแขกต้องการให้ปรุงวิธีไหน รสชาติอย่างไร.....				
23. ถามว่าแขกต้องการอาหารสุกมากหรือน้อย.....				
24. ถามว่าแขกต้องการชอสะอาดอะไร.....				
25. ถามว่าแขกต้องการปริมาณมากน้อยอย่างไร.....				
26. ถามแขกว่าต้องการอะไรเพิ่มอีกไหม.....				
27. ถามแขกว่าอร่อยไหมหรือรสชาติดีไหม.....				

ตอนที่ 3

แผนครัว

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ทางสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว นำไปปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างไร

1. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไป เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

2. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

- ก. การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร

- ข. การเตรียมก่อนปรุงอาหาร

- ค. การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ

- ง. การปรุงอาหาร

- จ. การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านกรุณาสละเวลาของท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

แผนกแม่บ้าน

- คำชี้แจง ก. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ
1. ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 2. หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน
- ข. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 10 ข้อ
 สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 จุดประสงค์ทางสังคม จำนวน 42 ข้อ
- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อ
 การปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 28 ข้อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและ
 หัวหน้างาน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านการโรงแรมและการเรียนการสอนวิชาชีพการโรงแรม ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาตอบตามความเป็นจริงเพื่อผลประโยชน์อันคุ้มค่าที่จะได้รับต่อไป ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในแผนก

() แผนกบริการส่วนหน้า	() แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
() แผนกประกอบอาหาร	() แผนกแม่บ้าน
4. ท่านจบการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

() รุ่นที่ 8 (ปีการศึกษา 2531)	() รุ่นที่ 9 (ปีการศึกษา 2532)
---------------------------------	---------------------------------
5. การศึกษาและการฝึกอบรม
 - 5.1 () มัธยมศึกษาตอนปลาย () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	() ปริญญาตรี
() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	
 - 5.2 ขณะนี้ท่านกำลังศึกษาต่อที่.....
สาขาวิชา หรือคณะ.....
 - 5.3 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอื่น ๆ คือ
6. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน
 - 6.1 โรงแรม.....จังหวัด.....
 - 6.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....
7. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ คือ

8. ลักษณะการจ้างงาน ท่านเป็น
- () พนักงานฝึกงาน () พนักงานชั่วคราว
- () พนักงานประจำ
9. ระยะเวลาของเวลาในการทำงานตามสถานที่ที่ระบุในข้อ 6.1
เป็นเวลา.....ปี.....เดือน
10. หัวหน้างานชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ.....ปี
3. สถานที่ทำงาน
 - 3.1 โรงแรม.....จังหวัด.....
 - 3.2 แผนกหรือส่วนของโรงแรม.....
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ.....
5. ระยะเวลาในการทำงานในโรงแรม ตามที่ระบุในข้อ 3.1
เป็นเวลา.....ปี.....เดือน
6. ท่านเป็นหัวหน้างานของนักศึกษาสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ชื่อ.....นามสกุล.....

ตอนที่ 2

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน
 ของผู้สำเร็จการศึกษาจาก
 สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษา
 จากสถาบันมีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ตามลำดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มากที่สุด
 คือ สื่อสารไม่ได้ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผิดไวยากรณ์ และ
 ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง ต้องปรับปรุง
- 3 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้มาก
 คือ สื่อสารได้แต่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 บ้าง และใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อย
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 แต่ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 1 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด
 คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
 และใช้ภาษาได้คล่อง

ส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา				
1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ.....				
2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ.....				
3. กล่าวแนะนำตัวเองและผู้อื่น.....				
4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว.....				
ข การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ				
5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง.....				
6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง.....				
ค การกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ				
7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือข้ค้จ้หวะ.....				
8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง.....				
9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง.....				
10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดหาสิ่งใดตาม ที่ต้องการได้.....				
ง การขออนุญาต				
11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ.....				
12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา.....				
จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง				
13. ขอร้องอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง.....				
14. ตอบรับคำขอร้อง หรือขอให้ช่วย.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ.....				
ฉ การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา				
16. ถาม-ตอบ เรื่องวันเวลาเพื่อการนัดหมาย.....				
17. ถาม-ตอบ เพื่อทราบ เวลาขณะนั้น.....				
18. ถาม-ตอบ เรื่องระยะเวลา.....				
ช การพูดโทรศัพท์				
19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร.....				
20. ถามว่าใครกำลังพูด.....				
21. ถามว่าที่นั่นใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่.....				
22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่.....				
23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่.....				
24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่.....				
25. บอกว่าต้องการพูดสายกับใคร.....				
26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่.....				
27. บอกว่ากรุณาอย่าเพิ่งวางสาย.....				
28. บอกว่าได้ยินเสียงไม้ขีด.....				
29. ขอโทษที่หมุนผิดหมายเลข.....				
ซ การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก				
30. ตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย.....				
31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง.....				
32. บอกว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด.....				
33. อธิบาย หรือให้เหตุผล.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ.....				
35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ.....				
ณ การแนะนำและการให้ข้อมูล				
36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร.....				
37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ.....				
38. ถาม-ตอบ เรื่องราคาซื้อขาย.....				
39. ถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ.....				
40. ถาม-ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต.....				
ณ การเชิญหรือการชักชวน				
41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่.....				
42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด.....				

ส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา

แผนกแมบ้าน

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
ก การทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก				
1. ขออนุญาตแขกเข้ามาจัดห้อง.....				
2. กล่าวขอโทษหากมารบกวนแขกในห้องพัก.....				
3. ขออนุญาตเข้ามาทำความสะอาดห้องหรือห้องน้ำ.....				
4. ขออนุญาตเข้ามาจัดเตียง.....				
5. ขออนุญาตเข้ามาเปลี่ยนของใช้ในห้องน้ำ.....				
6. ขออนุญาตเข้ามาเติมของทมิ้นบาร์.....				
7. ขออนุญาตเข้ามาติดตั้งเตียงพิเศษหรืออื่น ๆ				
8. บอกได้ว่าต้องการเบกอุปกรณ์หรือเครื่องใช้อะไร.....				
ข การบริการขณะปฏิบัติงาน				
9. บอกตำแหน่งที่ตั้งอุปกรณ์.....				
10. ถามแขกว่าต้องการให้จัดเสิร์ฟผ้าเข้าตู้หรือไม่.....				
11. บอกแขกว่าจะนำของที่แขกต้องการมาให้.....				
12. บอกแขกว่าจะไปจัดการให้เดี๋ยว.....				
13. บอกแขกว่าใช้เวลาไม่นาน.....				
14. บอกแขกว่ากรอรายละเอียดในแบบฟอร์มซักรีด.....				
15. บอกแขกว่าจะส่งผ้าซักรีดคืนได้เมื่อไร.....				
16. บอกแขกว่าเกรงจะเสร็จไม่ทัน.....				
17. ถามแขกว่าต้องการใช้เมื่อไร.....				
18. บอกแขกว่าต้องจ่ายพิเศษสำหรับบริการด่วน.....				

ข้อความ	ระดับปัญหา			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
19. บอกแขกว่าโรงแรมมีบริการอะไรบ้าง.....				
20. บอกแขกว่ากรุณาเซ็นชื่อในบิลมินิบาร์ด้วย.....				
21. บอกแขกว่าถ้าต้องการสั่งอาหารให้หมุนหมายเลขไปยัง Room Service.....				
22. กล่าวขอโทษกับแขกที่ลืมเปลี่ยนของใช้ในห้องพักแขก.....				
ค การแก้ปัญหาต่าง ๆ				
23. บอกแขกว่าส่งผ้าตามรายการที่แขกเขียนในแบบฟอร์ม.....				
24. บอกแขกว่าจะส่งพนักงานมาขอมให้.....				
25. บอกแขกว่าจะส่งพนักงานขึ้นไปทันที.....				
26. บอกแขกว่าจะรายงานเรื่องของหายให้.....				
27. บอกแขกว่าจะรีบจัดการให้ทันที.....				

ตอนที่ 3

แผนกแม่บ้าน

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ทางสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว นำไปปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างไร

1. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

2. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ก. การทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก

ข. การบริการขณะปฏิบัติงาน

ค. การแก้ปัญหาต่าง ๆ

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านกรุณาสละเวลาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง ที่กรุณาใช้เวลาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

ภาคผนวก ง

รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล

การแจกแบบสอบถามไปยังโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พัทยา และเขตอื่น ๆ โดยขอรับคืนตามวัน เวลา ที่กำหนด ได้จำนวนแบบสอบถามในแต่ละเขต ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1

โรงแรม	ส่งวันที่ 23 ก.พ. 2534		รับคืนวันที่ 2 มี.ค. 2534	
	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน
1. แขงกร-ลา	14	4	12	2
2. कुสิคธานี	9	4	8	4
3. นารายณ์	5	2	5	2
4. มณเฑียร	1	1	1	1
5. รอยัลออรัคิตา	7	3	7	2
6. ริเจนท์กรุงเทพฯ	15	4	13	4
7. สยามซิตี	1	1	1	-
8. โอเรียนเต็ล	10	4	9	3
9. ซอเลียเคย์อินน์	13	10	12	10
รวม	75	33	68	28

จากตารางที่ 24 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยัง 9 โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 75 ฉบับ ได้รับคืน 68 ฉบับ และสำหรับหัวหน้างาน 33 ฉบับ ได้รับคืน 28 ฉบับ

ตารางที่ 25 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2

โรงแรม	ส่งวันที่ 25 ก.พ. 2534		รับคืนวันที่ 8 มี.ค. 2534	
	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน
1. เซ็นทรัลพลาซ่า	11	7	10	7
2. เพรสซิเคนท์	2	2	2	2
3. รอยัลริเวอร์	1	1	1	-
4. รามาการ์เดิน	1	1	1	1
5. แลนด์มาร์ค	7	3	6	2
6. สยามอินเตอร์	4	3	3	3
7. อินทรา	4	3	4	2
8. อิมพีเรียล	1	1	1	-
9. เอเชีย	2	1	2	1
10. แอมบาสเตอร์	3	3	3	2
11. ฮิลตัน	3	3	3	3
รวม	39	28	36	23

จากตารางที่ 25 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังโรงแรมที่เหลืออีก 13 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่ามี 2 แห่งที่ไม่สามารถส่งแบบสอบถามได้ เนื่องจากโรงแรมยังไม่เปิดบริการ ส่วนอีกโรงแรมหนึ่งนั้นเป็นนโยบายของโรงแรมที่ไม่อนุญาตให้พนักงานระดับบริการให้ข้อมูลกับบุคคลภายนอก จึงเหลืออีกเพียง 11 แห่ง ส่วนแบบสอบถามไปยังผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 39 ฉบับ ได้รับคืน 36 ฉบับ และส่งให้หัวหน้างาน 28 ฉบับ ได้รับคืน 23 ฉบับ

ตารางที่ 26 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตพัทธยา

โรงแรม	ส่งวันที่ 7 มี.ค. 2534		รับคืนวันที่ 15 มี.ค. 2534	
	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน
1. ดุสิตรีสอร์ท	4	2	4	2
2. มณเฑียรพัทธยา	2	2	2	2
3. รอยัลคลิฟ	4	4	4	4
4. เอเซียพัทธยา	2	2	2	1
รวม	12	10	12	9

จากตารางที่ 26 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 12 ฉบับ ได้รับคืน 12 ฉบับ และให้หัวหน้างาน 10 ฉบับ ได้รับคืน 9 ฉบับ

ตารางที่ 27 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนในเขตอื่น ๆ โดยทางไปรษณีย์

โรงแรม	ส่งวันที่ 24 ก.พ. 2534		รับคืนวันที่ 10 มี.ค. 2534	
	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน	ผู้สำเร็จการศึกษา	หัวหน้างาน
1. กะรนรอยัลวิง	1	1	1	-
2. จันสมธारा	2	1	2	-
3. कुสิตลาภานา	2	2	2	2
4. บางเทาพาร์ค	1	1	-	-
5. ภูเก็ตคาบานา	1	1	-	-
6. ภูเก็ตยอร์ชคลับ	5	3	4	2
7. ภูเก็ตไอร์แลนด์	2	2	2	2
8. เมโทรโพล	1	1	-	-
9. รอยัลปาร์คบีช	1	1	-	-
10. รีเจนท์ชะอำ	1	1	1	-
11. เลอเมอริเดียน	9	4	8	4
12. หินสวย-น้ำใส	2	2	2	2
รวม	28	20	22	12

จากตารางที่ 27 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้ผู้สำเร็จการศึกษา
จำนวน 28 ฉบับ ได้รับคืน 22 ฉบับ และส่งให้หัวหน้างาน 20 ฉบับ ได้รับคืน 12 ฉบับ

ภาคผนวก จ.

ตัวอย่างการคำนวณค่าทางสถิติ

ตัวอย่างการคำนวณค่าทางสถิติ

ก. การหาค่าร้อยละของสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษา

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบทั้งหมด}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

จำนวนคำตอบทั้งหมดของผู้สำเร็จการศึกษาที่เป็นเพศหญิง 76 คน

จำนวนผู้ตอบทั้งหมดที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษา 138 คน

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{76 \times 100}{138}$$

$$= 55.07$$

ข. การหาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครุ วิทยาลัยเกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ข้อ 1 การกล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{x} แทนค่ามัธยฐานเลขคณิต

N แทนจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 19 คน

x แทนน้ำหนักคะแนน คือ 4, 3, 2, 1

f แทนจำนวนความถี่

$\sum fx$ แทนผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$$\sum fx = (4 \times 0) + (3 \times 1) + (2 \times 8) + (1 \times 10)$$

$$= 29$$

$$\bar{x} = \frac{29}{19}$$

$$= 1.53$$

ค. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ข้อ 1 การกล่าวทักทายอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

$$S_x = \sqrt{\frac{N\Sigma fx^2 - (\Sigma fx)^2}{N(N-1)}}$$

S_x แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Σfx แทนผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน คือ 29

Σfx^2 แทนผลรวมกำลังสองของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$$\Sigma fx^2 = (16 \times 0) + (9 \times 1) + (4 \times 8) + (1 \times 10)$$

$$= 51$$

N แทนจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 19 คน

$$S_x = \sqrt{\frac{19(51) - (29)^2}{19(19-1)}}$$

$$= 0.60$$

ประวัติผู้เขียน

นางสาวเพชรรัตน์ คงเจริญ เกิดเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2505
การศึกษา ศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร จบปีการศึกษา 2524
การทำงาน อาจารย์พิเศษสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปี 2526-2531, วิทยากร 3 สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรม
และการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2531
ถึงปัจจุบัน

