

ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

Chinese Language Needs to Communicate with the Tourist Staff of Hotel Front Office in Muang District, Kanchaburi Province

วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์

Vanchalerm Poengtrummarong

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

Email: Pinzwandog@gmail.com

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม แผนกบริการส่วนหน้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และ 2) เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานภาพของพนักงานโรงแรม แผนกบริการส่วนหน้า โดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 260 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (ANOVA) ทหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheff's Post Hoc Comparison method)

ผลการวิจัย พบว่า 1. ความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก รียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการพูด ด้านการฟัง ด้านการเขียน และด้านการอ่าน ตามลำดับและ 2. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม พบว่า เพศต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร นักท่องเที่ยว แผนกบริการส่วนหน้า

Abstract

This research aims to study 1) Chinese language needs to communicate with the tourist staff of hotel front office in Muang district, Kanchanaburi province. 2) Comparison of Chinese language needs to communication with tourists classified by hotel staff status of front office in Muang district, Kanchanaburi province. The 260 front office were randomly selected. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation. And inferential statistics consisted of a t-test to compare two independent variables and one way ANOVA for more than two variables, and after the variance least significance difference by Scheff's Post Hoc Comparison method.

The research found that 1. Chinese language needs to communicate. Overall and individual, very high needs. Sort by averaged to descending order Speech listening, writing and reading. And 2. Comparison of Chinese language needs to communicate sort by status of the hotels front office staff found that different genders. There is a needs for Chinese language communicate the overall list and the

sides did not differ. Age and education level of revenue per month. There is a need for Chinese language communicate the different overall statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Chinese language needs to communicate, Tourists, Front office staff

บทนำ

ปี พ.ศ. 2557 นักท่องเที่ยวชาวจีนมีการเดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกรวม 67.5 ล้านคน โดยที่ผ่านมาเมืองใหญ่ เป็นจุดหมายของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ไปต่างประเทศ กล่าวคือ ประเทศจีนกำลังเป็นตลาดการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดของโลก ซึ่งชาวจีนมักเลือกเมืองจุดหมายที่เดินทางเข้าง่าย รวมถึงมีนโยบายด้านวีซ่าสะดวก และการท่องเที่ยวในอดีตที่ผ่านมา มักเป็นไปในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ดังนั้น เมืองที่ชาวจีนจะไปก็จะเป็นเมืองที่มีศูนย์กลางเป็นเมืองธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้ลดลงไปกว่าครึ่ง แต่สัดส่วนของการท่องเที่ยวเมืองใหญ่ยังคงสูงเช่นเดิม ชั่วแม้จะไปพักผ่อนชาวจีนก็ยังเลือกเมืองใหญ่ๆ เป็นจุดหมาย เพราะการผ่อนผันนโยบายการกำกับดูแลของรัฐเรื่องการย้ายถิ่นส่วนบุคคล และความเข้มแข็งในแง่ศักยภาพในการกำกับดูแลของรัฐ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้จีนยิ่งใหญ่ขึ้นมา โดยจุดเปลี่ยนสำคัญคือนโยบายการเคลื่อนย้ายคนจีนในปี 2529 ซึ่งเป็นปีแรกที่คนจีนสามารถถือพาสปอร์ตส่วนตัวได้ และนับตั้งแต่ปี 2545 ชาวจีนสามารถเดินทางออกนอกประเทศโดยไม่ต้องขอใบอนุญาตหรือใบรับรองจากรัฐบาล

ข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลธุรกิจไทยจีน ณ ปักกิ่ง เปิดเผยว่า หนังสือพิมพ์หนานหนิง (Nanning Evening) ระบุว่า ชาวหนานหนิงเปลี่ยนธรรมเนียมปฏิบัติจากเดินทางกลับบ้านภูมิลำเนาเดิมเพื่อเตรียมตัวเฉลิมฉลองเทศกาลตรุษจีนไปเป็นการนำครอบครัวเดินทางไปท่องเที่ยวช้อปปิ้งในต่างประเทศ และประเทศไทย เป็นจุดหมายปลายทางในใจของชาวหนานหนิง โดยให้เหตุผลถึงความคุ้มค่าของราคา ในหลายเมืองของจีนยังเลือกประเทศไทย เป็นอันดับหนึ่งสำหรับประเทศเป้าหมายปลายทางในการเดินทาง เช่น ซานซี ฉิงตู เป็นต้น จากสถิติล่าสุดพบว่านิยมมาเที่ยวประเทศไทยเป็นอันดับที่ 1 โดย 2 เมืองหลังนั้น ในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นเทศกาลตรุษจีน มีชาวฉิงตูและหนานหนิงมาเที่ยวไทยเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ชาวฉิงตูมาเที่ยวไทยในช่วงตรุษจีน จำนวน 15,617 ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 3,415 ราย หรือเพิ่มขึ้นกว่า 30% ขณะที่นครหนานหนิงมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าออกต่างประเทศ 26,231 คน (เฉลี่ยวันละ 3,750 คน) ส่วนใหญ่มาประเทศไทยมีเครื่องบินขึ้นลง 191 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 30.03 และ 24.03 ตามลำดับ นอกจากนี้ ไทยยังติดอันดับที่เที่ยวยอดนิยมที่คาดว่าจะคนจีนอยากไปจากการคาดการณ์ของ Tourism Economics เมืองจุดหมายปลายทาง 5 อันดับแรกที่ชาวจีนอยากไป ในช่วงปี 2556-2566 ได้แก่ อันดับที่ 1 นิวยอร์ก อันดับที่ 2 ลอสแอนเจลิส อันดับที่ 3 โตเกียว อันดับที่ 4 กรุงเทพฯ และอันดับที่ 5 พัทยา

ตั้งแต่ปี 2548-2558 นักท่องเที่ยวชาวจีนมาประเทศไทยเติบโตเกือบ 1,000 เปอร์เซ็นต์ จากสถิติ 10 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวจีนค่อยๆ เติบโตขึ้นเป็นลำดับ แต่ที่น่าสนใจตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมาที่จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนมาประเทศไทยเติบโตแบบก้าวกระโดดและขึ้นมาสู่จุดสูงสุด สถิติเกือบ 8 ล้านคนในปี 2558 ที่ผ่านมา โดยข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวกระทรวงท่องเที่ยวและการกีฬา ระบุว่า จำนวนรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2558 คือ 29.8 ล้านคน นักท่องเที่ยวชาวจีนถือว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่มีสัดส่วนมากที่สุด หรือคิดเป็น 26.55% เมื่อเทียบกับชาติอื่นๆ จากสถิติจำนวนของนักท่องเที่ยวสัญชาติจีน ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา จากปี 2548-2558 มีนักท่องเที่ยวสัญชาติจีนเพิ่มขึ้นจำนวน 7,157,999 คน คิดเป็น 921% โดยในช่วง 5 ปีแรก ระหว่างปี 2548-2552 จำนวนนักท่องเที่ยวค่อยๆ เติบโตและลดลงบ้าง ในบางปีอยู่ในระดับ 7-8 แสนคน

ความนิยมต่อแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวจีน กับการเร่งประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจต่อสถานการณ์ในประเทศไทย และการทำการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินเช่าเหมาลำที่กระจายนักท่องเที่ยวชาวจีนสู่ภูมิภาคมากขึ้น ทำให้ในปี 2558 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยว มากที่สุดถึง 7,934,791 คน เพิ่มขึ้น 3,298,493 คน คิดเป็น 71.63% เมื่อเทียบกับปี 2557 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว 4,636,298 คน

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมาก การเติบโตการท่องเที่ยวไทยได้สร้างโอกาสในการทำงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง จึงก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในขอบเขตพื้นที่กว้างขึ้น ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงขยายเติบโต การท่องเที่ยวจึงมีผลกระทบต่อคนไทยจำนวนมาก และกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนไทยหลายจังหวัดที่มีความพร้อมและความสามารถที่พัฒนาให้เป็นจังหวัดเป็นแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ตามจังหวัดต่าง ๆ ได้ช่วยสร้างอาชีพทั้งทางตรงและทางอ้อม ลดการว่างงาน ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น อันเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้ดีขึ้น (เอกชัย บัวแย้ม, 2550)

จังหวัดกาญจนบุรีมีเนื้อที่ประมาณ 12 ล้านไร่ หรือ 19,483 ตารางกิโลเมตร เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจากจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ห่างทิศตะวันตกของกรุงเทพมหานคร ห่าง 130 กิโลเมตร และมีพื้นที่ติดกับประเทศเมียนมาร์ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าและเทือกเขาสูง โดยมีแม่น้ำสายหลัก 2 สาย คือ แม่น้ำแควใหญ่และแม่น้ำแควน้อย ที่ไหลขนานลงมาบรรจบกันเป็นแม่น้ำแม่กลองที่ตัวเมืองกาญจนบุรี และมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ เช่น สะพานข้ามแม่แคว (สะพานรถไฟสายมรณะ) สุสานพันมิตรสงครามโลกครั้งที่ 2 โบราณสถานยุค 10,000 ปี (บ้านเก่า) ปราสาทเมืองสิงห์ อุทยานแห่งชาติเอราวัณ (น้ำตก และถ้ำต่างๆ) อุทยานแห่งชาติไทรโยค เป็นต้น จังหวัดกาญจนบุรีถือได้ว่าเป็นอัญมณีของการท่องเที่ยวภาคตะวันตกของประเทศไทย (การท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี, 2559)

อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีโรงแรมที่รองรับนักท่องเที่ยว จำนวน 185 โรงแรม ปัญหาที่นักท่องเที่ยวต่างชาติดูคือการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานของโรงแรมโดยเฉพาะภาษาจีน ซึ่งตรงกับกรวิจัยของศีกดา ธรานิศร (2547) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการใช้ภาษาจีนของผู้ประกอบการในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ประกอบการ ได้แก่ สถาบันการเงิน ร้านยานยนต์/ขนส่ง ภัตตราคาร/ร้านอาหาร โรงแรม/ห้องพัก และร้านค้าปลีก มีความสามารถใช้ภาษาจีนประกอบธุรกิจมีเพียง ร้อยละ 31.94 และยังคงคล้อยกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์ไม่สามารถอยู่ได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน สำหรับการประกอบธุรกิจ การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความต่อเนื่องและรวดเร็ว นับเป็นกุญแจที่สำคัญมาก เพราะพนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรมในจังหวัดกาญจนบุรียังขาดผู้ที่มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาจีน สิ่งนี้ถือเป็นภารกิจเร่งด่วนที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกาญจนบุรีต้องรีบดำเนินการแก้ไข เนื่องจากปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อกิจการชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และงานอื่น ๆ ในอนาคตที่จะได้รับต่อไปของธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจการโรงแรมในจังหวัดกาญจนบุรี รวมทั้งการเป็นตัวแทนแห่งภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยอีกด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ที่ศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาจีนเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และมีถิ่นอาศัยในจังหวัดกาญจนบุรี จึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาและความจำเป็นที่ต้องนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเข้ามาปรับใช้การพัฒนาพนักงานโรงแรมในจังหวัดกาญจนบุรีที่ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับลูกค้า จึงมีความสนใจศึกษาความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ว่าพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีความต้องการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนแตกต่างกันในระดับใด และพนักงานต้อนรับของโรงแรมมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองทางด้านใดบ้าง เพราะหากทำการจัดฝึกอบรมให้พนักงานโดยไม่ได้ศึกษาถึงความต้องการของพนักงานที่แท้จริงก่อนจะทำให้การแก้ปัญหาไม่ตรงจุด ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนและพัฒนาศักยภาพด้านภาษาของพนักงานโรงแรมต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรคือ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวนโรงแรม 185 โรงแรม และจำนวนพนักงาน 740 คน หาคขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้จำนวน 260 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.901 จำนวน 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม เป็นแบบตรวจสอบรายการ และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนและมาตรฐานประมาณค่าจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scale) สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จัดเป็น 2 กลุ่ม และการทดสอบ one way ANOVA สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และหลังจากพบความแปรปรวนแล้วหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheff's Post Hoc Comparison method)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.69 รายได้ต่อเดือน อยู่ในระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 และมีอายุงาน อยู่ในช่วง 1 – 5 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 43.46

ตอนที่ 2 ความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยด้านภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการพูด ด้านการฟัง ด้านการเขียน และด้านการอ่าน ตามลำดับ

1. ด้านการฟัง โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับความต้องการมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากมากไป ดังนี้ ฟังเพื่อรอกข้อมูลชาวจีน ฟังเพื่อตอบโต้การสนทนาทั่วไป ฟังรับคำสั่งและนำไปปฏิบัติ ฟังเทป วิดีโอ และภาพยนตร์เป็นภาษาจีน ฟังเป็นเรื่องทั่วไปเป็นภาษาจีน เช่น ภูมิอากาศ ความเป็นอยู่ และฟังข่าว ตามลำดับ

2. ด้านการพูด โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับความต้องการมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ถามตอบเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว อธิบายถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของโรงแรม ทักทาย กล่าวต้อนรับ และอำลา ถามต้องการทราบข้อมูลจากผู้มาพัก (ชาวจีน) คุยเรื่องทั่วไปเป็นภาษาจีน เช่น ภูมิอากาศ ความเป็นอยู่ ขอร้องให้พูดซ้ำอีกครั้ง และถามตอบเกี่ยวกับระยะเวลา หรือเวลา ตามลำดับ

3. ด้านการอ่าน โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับความต้องการมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อ่านแผนที่เส้นทาง อ่านชื่อข้อมูลและสถานที่ท่องเที่ยว อ่านจดหมายทางธุรกิจ อ่านจดหมายทางธุรกิจ อ่านหนังสือเดินทาง (Passport) อ่านประกาศ หรือข่าวสารต่างๆ อ่านบันทึกข้อความที่เป็นคำสั่ง และอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารทั่วไป ตามลำดับ

4. ด้านการเขียน โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับความต้องการมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เขียนรายการอาหาร / เครื่องดื่ม เขียนแผนที่และเส้นทางทางการท่องเที่ยว เขียนบรรยาย / รายงานต่าง ๆ เขียนบันทึกข้อความจากการสนทนาทางโทรศัพท์ เขียนโน้ตการสนทนา โต้ตอบ ชักถาม เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อไปปฏิบัติ และเขียนจดหมายส่วนตัวเป็นทางการ เช่น จดหมายขอบคุณ จดหมายแสดงความยินดี ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม พบว่า

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามอายุโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอายุที่มีความแตกต่างกัน ด้านการพูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ด้านการฟัง ด้านการอ่าน และด้านการเขียน ไม่แตกต่างกัน

3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอายุที่มีความแตกต่างกัน ด้านการฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียน ไม่แตกต่างกัน

4. จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่อเดือนที่มีความแตกต่างกัน ด้านการฟัง ด้านการพูด และด้านการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 และ 0.05 และมีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ด้านการอ่าน ไม่แตกต่างกัน

5. จำแนกตามอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามอายุงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การพูดที่มีความแตกต่างกัน ด้านการฟัง และด้านการอ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ด้านการพูด และด้านการเขียน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ศักดา ธรานิศร (2547) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการใช้ภาษาจีนของผู้ประกอบการในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมากเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2553) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารขององค์กร เพื่อรับข่าวสารและส่งข่าวสาร ทำให้ทราบเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นว่าการติดต่อสื่อสารในงานอาชีพของตนมีความสำคัญมาก เพราะการพูดเป็นสิ่งที่พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าต้องพบและสื่อสารได้ดีเป็นอันดับแรก มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างพนักงานบริการส่วนหน้ากับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อการบรรลุจุดมุ่งหมายทั้งสองฝ่าย และนำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับอาชีพ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน และสอดคล้องกับ พงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ เพ็ญศรี ฉิรินัง และ อรุณ รักธรรม (2560) ที่ทำการศึกษารวบรวมเรื่อง การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis พบว่า การให้บริการถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญสำหรับการท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี. (2559). คู่มือการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี.

กาญจนบุรี: โรงพิมพ์วิทยาลัยเทคนิคกาญจนบุรี.

พงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ เพ็ญศรี ฉิรินัง และ อรุณ รักธรรม. (2560). การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 5(2), 77-85.

ศักดิ์ดา ธรานิศร. (2547). ความต้องการใช้ภาษาจีนของผู้ประกอบการในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย.

วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และ ไชเท็ก จำกัด.

สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.

เอกชัย บัวแย้ม. (2550). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



RCIM

รับสมัครนักศึกษาระดับปริญญาโท-เอก
รัฐประศาสนศาสตร์ (MPA / DPA)
หลักสูตรที่ใช้ สำหรับบุคลากรภาครัฐ และเอกชน
สกอ. รับรอง
มหาวิทยาลัยของรัฐ
มาตรฐานคุณวุฒิระดับบัณฑิตศึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์
เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน
เรียนกับผู้ทรงคุณวุฒิที่มีชื่อเสียง

สาขา
ภาคพิเศษ - ภาคค่ำ

สมัครได้ทุกวัน
092-442-8000
<https://rcim.rmutr.ac.th/>

