



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรบวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว และหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน
2. ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 2 ด้าน คือ ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม และระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน
3. ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

1. สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรบวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว รุ่นที่ 8-9 จำนวน 138 คน และหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 72 คน รายละเอียดของสถานภาพปรากฏในตารางที่ 4, 5, 6 และ 7 ตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้สำเร็จการศึกษาจำแนกตามแผนก

| สถานภาพ | แผนกบริการ | แผนกบริการ | แผนกครัว | แผนกแม่บ้าน | รวม | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|-------------------------|----------|-------------|-------|--------|
| | ส่วนหน้า | อาหารและ เครื่องดื่ม | | | | |
| | จำนวน | จำนวน | จำนวน | จำนวน | จำนวน | |
| เพศ | | | | | | |
| หญิง | 16 | 31 | 5 | 24 | 76 | 55.07 |
| ชาย | 8 | 19 | 14 | 21 | 62 | 44.93 |
| อายุ | | | | | | |
| 19-21 ปี | 20 | 45 | 16 | 32 | 113 | 81.88 |
| 22-24 ปี | 4 | 5 | 3 | 13 | 25 | 18.12 |
| รุ่นที่ | | | | | | |
| รุ่นที่ 8 | 10 | 32 | 11 | 24 | 77 | 55.79 |
| รุ่นที่ 9 | 14 | 18 | 8 | 21 | 61 | 44.21 |
| วุฒิการศึกษา | | | | | | |
| มัธยมปลาย | 24 | 48 | 19 | 41 | 132 | 95.65 |
| ปวช. | - | 2 | - | 2 | 4 | 2.90 |
| ปวส. | - | - | - | 2 | 2 | 1.45 |
| อนุปริญญา | - | - | - | - | - | 0 |
| ปริญญาตรี | - | - | - | - | - | 0 |
| การศึกษาต่อหลังจบหลักสูตร | | | | | | |
| การศึกษาต่อหลังจบหลักสูตร | 7 | 19 | 3 | 7 | 36 | 26.09 |
| การฝึกอบรบหลังจบหลักสูตร | 4 | 14 | 3 | 5 | 26 | 18.84 |
| ลักษณะการจ้างงาน | | | | | | |
| ประจำ | 22 | 46 | 18 | 36 | 122 | 88.42 |
| ฝึกงาน | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1.44 |
| ชั่วคราว | 1 | 4 | 1 | 8 | 14 | 10.14 |
| ระยะเวลาในการทำงาน | | | | | | |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 16 | 32 | 9 | 22 | 79 | 57.25 |
| มากกว่า 1 ปี | 8 | 18 | 10 | 23 | 59 | 42.75 |

จากตารางที่ 4 ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรม และการท่องเที่ยว รุ่นที่ 8 และ 9 เป็นหญิงร้อยละ 55.07 และชายร้อยละ 44.93 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 19-21 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.88 และอีกร้อยละ 18.12 มีอายุระหว่าง 22-24 ปี ในจำนวนนี้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากรุ่นที่ 8 ร้อยละ 55.79 และเป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากรุ่นที่ 9 ร้อยละ 44.21

ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 95.65 นอกจากนี้เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 2.90 และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 1.45 จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.09 และอีกร้อยละ 18.84 ได้รับการฝึกอบรมทางด้านงานโรงแรมเพิ่มเติม

การจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่ร้อยละ 88.42 เป็นพนักงานประจำ รองลงมาคือพนักงานชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 10.14 นอกจากนี้เป็นพนักงานฝึกงาน คิดเป็นร้อยละ 1.44 ส่วนระยะเวลาการทำงานในโรงแรมที่ส่งแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.25 มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี อีกร้อยละ 42.75 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1 ปี

ตารางที่ 5 ตำแหน่งงานของผู้สำเร็จการศึกษาจำแนกตามแผนก

| แผนกและตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| แผนกบริการส่วนหน้า | | |
| พนักงานรับโทรศัพท์ | 5 | 20.83 |
| พนักงานจองห้องพัก | 4 | 16.67 |
| พนักงานต้อนรับ | 14 | 58.33 |
| พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ | 1 | 4.17 |
| แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม | | |
| พนักงานเสิร์ฟ | 36 | 72 |
| พนักงานบริการอาหารบนห้องพัก | 8 | 16 |
| พนักงานต้อนรับประจำห้องอาหาร | 3 | 6 |
| พนักงานการเงิน | 3 | 6 |
| แผนกครัว | | |
| ผู้ช่วยก๊วก | 14 | 73.68 |
| ก๊วกระดับ 3 | 5 | 26.32 |
| แผนกแม่บ้าน | | |
| พนักงานทำความสะอาด | 8 | 17.78 |
| พนักงานดูแลห้องพัก | 33 | 73.33 |
| หัวหน้างาน | 4 | 8.89 |

จากตารางที่ 5 ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน
ต้อนรับมากที่สุด คือ ร้อยละ 58.33 รองลงมาเป็นพนักงานรับโทรศัพท์ ร้อยละ 20.83
พนักงานรับจองห้องพัก ร้อยละ 16.67 และเป็นพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ในจำนวนน้อยที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 4.17

ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเสิร์ฟ
ร้อยละ 72 นอกจากนั้นเป็นพนักงานบริการอาหารบนห้องพัก ร้อยละ 16 และอีกร้อยละ 6
เป็นพนักงานต้อนรับประจำห้องอาหารและพนักงานการเงิน

ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัว ส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยก๊ัก คิดเป็นร้อยละ 73.68 ที่เหลืออีก
ร้อยละ 26.32 มีตำแหน่งเป็นก๊ักระดับ 3

ส่วนผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานดูแลห้องพัก ร้อยละ 73.33
รองลงมาเป็นพนักงานทำความสะอาด ร้อยละ 17.78 ที่เหลือร้อยละ 8.89 ได้เป็นพนักงาน
ระดับหัวหน้างาน

ตารางที่ 6 สถานภาพทั่วไปของหัวหน้างานจำแนกตามแผนก

| สถานภาพ | แผนกบริการ | แผนกบริการ | แผนกครัว | แผนกแม่บ้าน | รวม | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|-------------------------|----------|-------------|-------|--------|
| | ส่วนหน้า | อาหารและ เครื่องดื่ม | | | | |
| | จำนวน | จำนวน | จำนวน | จำนวน | จำนวน | |
| เพศ | | | | | | |
| หญิง | 8 | 6 | 3 | 20 | 37 | 51.39 |
| ชาย | 7 | 15 | 8 | 5 | 35 | 48.61 |
| อายุ | | | | | | |
| 26-30 ปี | 4 | 6 | 2 | 10 | 22 | 30.56 |
| 31-35 ปี | 9 | 8 | 3 | 9 | 29 | 40.28 |
| 36-40 ปี | - | - | - | - | - | - |
| 41-45 ปี | 2 | 6 | 5 | 6 | 18 | 25 |
| มากกว่า 45 ปี | - | 1 | 1 | - | 2 | 2.78 |
| ระยะเวลาการทำงาน | | | | | | |
| ต่ำกว่า 2 ปี | 4 | 4 | 3 | 7 | 18 | 25 |
| มากกว่า 2 ปี | 1 | 2 | - | - | 3 | 4.17 |
| มากกว่า 3 ปี | 2 | 5 | 2 | 5 | 14 | 19.44 |
| มากกว่า 5 ปี | 8 | 10 | 6 | 13 | 37 | 51.39 |

จากตารางที่ 6 หัวหน้างานส่วนใหญ่ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นหญิงร้อยละ 51.39 เป็นชายร้อยละ 48.61 ในจำนวนนี้มีอายุมากที่สุดอยู่ระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 40.28 อายุ 26-30 ปี ร้อยละ 30.56 อายุ 41-45 ปี ร้อยละ 25 และหัวหน้างานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป อีกร้อยละ 2.78 ส่วนระยะเวลาการทำงานในโรงแรมที่ส่งแบบสอบถาม ส่วนใหญ่หัวหน้างานทำงานมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 51.39 และอีกร้อยละ 25 ทำงานมาแล้วต่ำกว่า 2 ปี ที่เหลืออีกร้อยละ 19.44 และ 4.17 ทำงานมากกว่า 3 ปี และ 2 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ตำแหน่งงานของหัวหน้างานจำแนกตามแผนก

| แผนกและตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| แผนกบริการส่วนหน้า | | |
| หัวหน้าพนักงานรับโทรศัพท์ | 2 | 13.33 |
| หัวหน้าพนักงานรับจองห้องพัก | 2 | 13.33 |
| หัวหน้าพนักงานต้อนรับ | 9 | 60 |
| ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า | 2 | 13.33 |
| แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม | | |
| หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ | 9 | 42.86 |
| ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร | 4 | 19.05 |
| ผู้จัดการห้องอาหาร | 7 | 33.33 |
| หัวหน้าพนักงานการเงิน | 1 | 4.76 |
| แผนกครัว | | |
| หัวหน้าก๊ัก | 11 | 100 |
| แผนกแม่บ้าน | | |
| หัวหน้าแม่บ้าน | 25 | 100 |

จากตารางที่ 7 หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 60 ตำแหน่งอื่นได้แก่ หัวหน้าพนักงานรับโทรศัพท์ หัวหน้าพนักงานรับจองห้องพัก และผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า มีจำนวนเท่ากัน ในแต่ละตำแหน่งคิดเป็นร้อยละ 13.33

หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ และผู้จัดการห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 42.86 และ 33.33 ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 19.05 และ 4.76 เป็นผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหารและหัวหน้าพนักงานการเงิน

หัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัว มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าก๊ก และแผนกแม่บ้าน มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแม่บ้าน ในแต่ละแผนกคิดเป็นร้อยละ 100

2. ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ด้าน คือ ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม และระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน แยกสรุปเป็น 2 รูปแบบดังนี้

ก. สรุปรวมปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาทุกแผนก ปรากฏในตารางที่ 8-9

ข. สรุปแยกเป็นปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละแผนก ปรากฏในตารางที่ 10-17

ตารางที่ 8 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาทุกแผนก จำแนกตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา และหัวหน้างาน

| แผนก | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---------------------------|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| บริการส่วนหน้า | 1.77 | 0.83 | น้อย | 1.79 | 0.74 | น้อย |
| บริการอาหารและเครื่องดื่ม | 1.88 | 0.80 | น้อย | 1.77 | 0.76 | น้อย |
| ครัว | 2.16 | 0.85 | น้อย | 1.88 | 0.86 | น้อย |
| แม่บ้าน | 2.05 | 0.82 | น้อย | 1.97 | 0.83 | น้อย |
| รวม | 1.96 | 0.83 | น้อย | 1.84 | 0.85 | น้อย |

จากตารางที่ 8 ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่า การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษา โดยเฉลี่ยแล้วทุกแผนกมีปัญหการนำไปใช้ในระคน้อย

ตารางที่ 9 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษาทุกแผนก จำแนกตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน

| แผนก | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---------------------------|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา |
| บริการส่วนหน้า | 1.55 | 0.67 | น้อยที่สุด | 1.55 | 0.61 | น้อยที่สุด |
| บริการอาหารและเครื่องดื่ม | 1.63 | 0.71 | น้อย | 1.71 | 0.71 | น้อย |
| ครัว | 1.99 | 0.83 | น้อย | 1.75 | 0.77 | น้อย |
| แม่บ้าน | 1.73 | 0.78 | น้อย | 1.68 | 0.72 | น้อย |

จากตารางที่ 9 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษาในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่า มีปัญหาการนำไปใช้ในระดับน้อย สำหรับแผนกบริการส่วนหน้า ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน มีความเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า
ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 24 คน และหัวหน้างาน จำนวน 15 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา | | | | | | |
| 1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.29 | 0.68 | น้อยที่สุด | 1.50 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.50 | 0.76 | น้อยที่สุด | 1.57 | 0.49 | น้อย |
| 3. กล่าวแนะนำตัวเอง และผู้อื่น | 1.75 | 0.59 | น้อย | 1.43 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว | 1.83 | 0.69 | น้อย | 1.71 | 0.60 | น้อย |
| รวม | 1.59 | 0.71 | น้อย | 1.55 | 0.53 | น้อยที่สุด |
| ข การกล่าวขอบคุณ และการตอบรับคำขอบคุณ | | | | | | |
| 5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.38 | 0.69 | น้อยที่สุด | 1.50 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.41 | 0.70 | น้อยที่สุด | 1.43 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.39 | 0.69 | น้อยที่สุด | 1.46 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| ค การกล่าวขอโทษ และตอบรับคำขอโทษ | | | | | | |
| 7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือข้ค้งหวะ | 1.88 | 0.65 | น้อย | 1.86 | 0.64 | น้อย |
| 8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง | 1.95 | 0.69 | น้อย | 2.00 | 0.76 | น้อย |
| 9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง | 2.04 | 0.84 | น้อย | 2.21 | 0.86 | น้อย |
| 10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำให้สิ่งใด หรือจัดหาสิ่งใดตามที่ต้องการ | 2.21 | 0.81 | น้อย | 2.14 | 0.74 | น้อย |
| รวม | 2.02 | 0.76 | น้อย | 2.07 | 0.76 | น้อย |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ง การขออนุญาต | | | | | | |
| 11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ | 1.83 | 0.69 | น้อย | 1.64 | 0.61 | น้อย |
| 12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา | 2.13 | 0.93 | น้อย | 1.93 | 0.59 | น้อย |
| รวม | 1.97 | 0.93 | น้อย | 1.79 | 0.62 | น้อย |
| จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง | | | | | | |
| 13. ขอร้องอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง | 1.96 | 0.89 | น้อย | 1.50 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 14. ตอบรับคำขอร้องหรือขอให้ช่วย | 1.88 | 0.78 | น้อย | 1.64 | 0.72 | น้อย |
| 15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ | 2 | 1 | น้อย | 1.86 | 0.83 | น้อย |
| รวม | 1.94 | 0.89 | น้อย | 1.67 | 0.71 | น้อย |
| ฉ การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา | | | | | | |
| 16. ถาม-ตอบ เรื่องวัน เวลา เพื่อการนัดหมาย | 1.75 | 0.59 | น้อย | 1.71 | 0.59 | น้อย |
| 17. ถาม-ตอบ เพื่อทราบ เวลา ขณะนั้น | 1.46 | 0.71 | น้อยที่สุด | 1.50 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 18. ถาม-ตอบ เรื่องระยะเวลา | 1.71 | 0.79 | น้อย | 1.71 | 0.70 | น้อย |
| รวม | 1.64 | 0.71 | น้อย | 1.64 | 0.61 | น้อย |
| ช การพูดโทรศัพท์ | | | | | | |
| 19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร | 1.36 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.29 | 0.45 | น้อยที่สุด |
| 20. ถามว่าใครกำลังพูด | 1.25 | 0.60 | น้อยที่สุด | 1.29 | 0.45 | น้อยที่สุด |
| 21. ถามว่าที่นั่นใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่ | 1.33 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.50 | 0.63 | น้อยที่สุด |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่ | 1.21 | 0.47 | น้อยที่สุด | 1.36 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่ | 1.67 | 0.37 | น้อย | 1.36 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่ | 1.13 | 0.33 | น้อยที่สุด | 1.43 | 0.89 | น้อยที่สุด |
| 25. บอกว่าต้องการพูดคุยกับใคร | 1.25 | 0.43 | น้อยที่สุด | 1.21 | 0.41 | น้อยที่สุด |
| 26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่ | 1.13 | 0.33 | น้อยที่สุด | 1.29 | 0.59 | น้อยที่สุด |
| 27. บอกว่ากรุณาอย่าเพิ่งวางสาย | 1.33 | 0.55 | น้อยที่สุด | 1.50 | 0.63 | น้อยที่สุด |
| 28. บอกว่าได้ยินเสียงไม่ชัด | 1.33 | 0.47 | น้อยที่สุด | 1.57 | 0.73 | น้อย |
| 29. ขอโทษที่หม่นผิศหมายเลข | 1.42 | 0.64 | น้อยที่สุด | 1.64 | 0.61 | น้อย |
| รวม | 1.26 | 0.52 | น้อยที่สุด | 1.40 | 0.56 | น้อยที่สุด |
| ซ <u>การแสดงความคิดเห็น และความรู้สึก</u> | | | | | | |
| 30. ตอบเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย | 1.58 | 0.57 | น้อย | 1.93 | 0.70 | น้อย |
| 31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง | 2.54 | 0.71 | น้อย | 2.43 | 0.73 | น้อย |
| 32. บอกว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด | 2.08 | 1 | น้อย | 1.93 | 0.46 | น้อย |
| 33. อธิบาย หรือให้เหตุผล | 2.42 | 0.70 | น้อย | 2.36 | 0.81 | น้อย |
| 34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ | 2.29 | 0.74 | น้อย | 2.71 | 0.80 | มาก |
| 35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ | 2.38 | 0.86 | น้อย | 2.64 | 0.61 | มาก |
| รวม | 2.22 | 0.83 | น้อย | 2.33 | 0.76 | น้อย |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ๗ การแนะนำ และการให้ข้อมูล | | | | | | |
| 36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร | 2.29 | 0.54 | น้อย | 2.64 | 0.72 | มาก |
| 37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ | 2.29 | 0.61 | น้อย | 2.14 | 0.64 | น้อย |
| 38. ถาม-ตอบเรื่องราคาซื้อขาย | 2.13 | 0.78 | น้อย | 1.86 | 0.64 | น้อย |
| 39. ถาม-ตอบเพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ | 2.58 | 0.81 | มาก | 2.00 | 0.65 | น้อย |
| 40. ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต | 2.88 | 0.88 | มาก | 2.57 | 0.62 | มาก |
| รวม | 2.31 | 0.76 | น้อย | 2.24 | 0.73 | น้อย |
| ๘ การเชิญ หรือการชักชวน | | | | | | |
| 41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่ | 1.92 | 0.86 | น้อย | 1.79 | 0.56 | น้อย |
| 42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด | 1.83 | 0.85 | น้อย | 1.93 | 0.70 | น้อย |
| รวม | 1.88 | 0.86 | น้อย | 1.86 | 0.64 | น้อย |
| รวม | 1.77 | 0.83 | น้อย | 1.79 | 0.74 | น้อย |

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่า โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อกล่าวขอบคุณ และการตอบรับคำขอบคุณ และการพูดโทรศัพท์

ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในจุดประสงค์ต่อไปนี้ คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ การขออนุญาต การขอร้อง และการตอบรับคำขอร้อง การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก การแนะนำและการให้ข้อมูล การเชิญหรือการชักชวน

ในจุดประสงค์ที่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นแตกต่างกัน คือ ในการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการกล่าวทักทาย ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนมีปัญหานี้ในระดับน้อย หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนมีปัญหาก่อนนำภาษาอังกฤษไปใช้ในระดับน้อย ส่วนหัวหน้างานมีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ในข้อ 3 การกล่าวแนะนำตัวเองและผู้อื่น ข้อ 13 การขอร้องอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง ข้อ 23 การถามว่าจะฝากข้อความไว้หรือไม่

นอกจากนี้ ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานยังแตกต่างกัน คือ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหานี้ในระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ข้อ 2 การกล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ข้อ 28 และข้อ 29 ในหัวข้อการพูดโทรศัพท์ เพื่อบอกว่าได้ยินเสียงไม่ชัดและขอโทษที่ห่มนิตหมายเลข ตามลำดับ

ส่วนข้อ 34, 35 และ 36 ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณมีระดับปัญหาการนำไปใช้ในระคน้อย แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้มาก ได้แก่ การบอกความรู้สึกต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ การบอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ และการแนะนำว่าควรทำอย่างไร ไม่ควรทำอย่างไร

ในข้อ 39 การถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณเองมีปัญหามากในการนำไปใช้มาก แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าปัญหาการนำไปใช้น้อย

ส่วนข้อที่มีระดับปัญหามาก ตามความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน ได้แก่ ข้อ 40 การถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

ตารางที่ 11 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 50 คน และหัวหน้างาน จำนวน 21 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|-------------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา | | | | | | |
| 1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.36 | 0.56 | น้อยที่สุด | 1.33 | 0.47 | น้อยที่สุด |
| 2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.46 | 0.61 | น้อยที่สุด | 1.40 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 3. กล่าวแนะนำตัวเอง และผู้อื่น | 1.68 | 0.81 | น้อย | 1.67 | 0.56 | น้อย |
| 4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว | 1.80 | 0.89 | น้อย | 1.57 | 0.66 | น้อย |
| รวม | 1.57 | 0.75 | น้อย | 1.56 | 0.56 | น้อย |
| ข การกล่าวขอบคุณ และการตอบรับคำขอบคุณ | | | | | | |
| 5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.40 | 0.66 | น้อยที่สุด | 1.33 | 0.47 | น้อยที่สุด |
| 6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.56 | 0.80 | น้อย | 1.33 | 0.47 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.51 | 0.76 | น้อยที่สุด | 1.33 | 0.47 | น้อยที่สุด |
| ค การกล่าวขอโทษ และตอบรับคำขอโทษ | | | | | | |
| 7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือขังจังหวะ | 1.70 | 0.73 | น้อย | 1.62 | 0.65 | น้อย |
| 8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง | 1.82 | 0.77 | น้อย | 1.76 | 0.61 | น้อย |
| 9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง | 1.92 | 0.74 | น้อย | 1.71 | 0.63 | น้อย |
| 10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดทาส่งสิ่งใดตามที่ต้องการ | 1.82 | 0.79 | น้อย | 1.76 | 0.61 | น้อย |
| รวม | 1.81 | 0.76 | น้อย | 1.71 | 0.63 | น้อย |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ง การขออนุญาต | | | | | | |
| 11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ | 1.68 | 0.79 | น้อย | 1.76 | 0.68 | น้อย |
| 12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา | 2.1 | 0.78 | น้อย | 1.86 | 0.71 | น้อย |
| รวม | 1.97 | 0.82 | น้อย | 1.81 | 0.70 | น้อย |
| จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง | | | | | | |
| 13. ขอร้องอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง | 1.78 | 0.76 | น้อย | 1.86 | 0.64 | น้อย |
| 14. ตอบรับคำขอร้องหรือขอให้ช่วย | 1.86 | 0.80 | น้อย | 1.86 | 0.56 | น้อย |
| 15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ | 2.00 | 0.72 | น้อย | 1.81 | 0.66 | น้อย |
| รวม | 1.88 | 0.77 | น้อย | 1.84 | 0.62 | น้อย |
| ฉ การถาม-ตอบเรื่องวันและเวลา | | | | | | |
| 16. ถาม-ตอบเรื่องวันเวลาเพื่อการนัดหมาย | 1.84 | 0.78 | น้อย | 1.76 | 0.75 | น้อย |
| 17. ถาม-ตอบเพื่อทราบเวลาขณะนั้น | 1.76 | 0.76 | น้อย | 1.52 | 0.59 | น้อยที่สุด |
| 18. ถาม-ตอบเรื่องระยะเวลา | 1.66 | 0.65 | น้อย | 1.43 | 0.58 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.75 | 0.74 | น้อย | 1.57 | 0.66 | น้อย |
| ช การพูดโทรศัพท์ | | | | | | |
| 19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร | 1.74 | 0.82 | น้อย | 1.76 | 0.81 | น้อย |
| 20. ถามว่าใครกำลังพูด | 1.62 | 0.77 | น้อย | 1.57 | 0.66 | น้อย |
| 21. ถามว่าที่นั่นใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่ | 1.62 | 0.77 | น้อย | 1.57 | 0.66 | น้อย |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่ | 1.72 | 0.72 | น้อย | 1.67 | 0.84 | น้อย |
| 23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่ | 1.76 | 0.76 | น้อย | 1.62 | 0.79 | น้อย |
| 24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่ | 1.82 | 0.68 | น้อย | 1.67 | 0.84 | น้อย |
| 25. บอกว่าต้องการพูดคุยสายกับใคร | 1.82 | 0.84 | น้อย | 1.62 | 0.72 | น้อย |
| 26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่ | 1.74 | 0.80 | น้อย | 1.57 | 0.66 | น้อย |
| 27. บอกว่ากรุณาอย่าเพิ่งวางสาย | 1.82 | 0.71 | น้อย | 1.67 | 0.78 | น้อย |
| 28. บอกว่าได้ยินเสียงไมค์ | 1.74 | 0.66 | น้อย | 1.76 | 0.68 | น้อย |
| 29. ข้อโทษที่หมิ่นพิศหมายเลข | 1.68 | 0.71 | น้อย | 1.71 | 0.76 | น้อย |
| รวม | 1.73 | 0.75 | น้อย | 1.65 | 0.76 | น้อย |
| ซ <u>การแสดงความคิดเห็น และความรู้สึก</u> | | | | | | |
| 30. ตอบเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย | 1.80 | 0.80 | น้อย | 1.81 | 0.66 | น้อย |
| 31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง | 2.46 | 0.75 | น้อย | 2.24 | 0.75 | น้อย |
| 32. บอกว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด | 2.02 | 0.71 | น้อย | 1.86 | 0.56 | น้อย |
| 33. อธิบาย หรือให้เหตุผล | 2.46 | 0.67 | น้อย | 2.19 | 0.85 | น้อย |
| 34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ | 2.34 | 0.74 | น้อย | 2.38 | 0.95 | น้อย |
| 35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ | 2.16 | 0.76 | น้อย | 2.14 | 0.99 | น้อย |
| รวม | 2.21 | 0.78 | น้อย | 2.10 | 0.83 | น้อย |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ฉ การแนะนำ และการให้ข้อมูล | | | | | | |
| 36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร | 2.44 | 0.67 | น้อย | 2.19 | 0.85 | น้อย |
| 37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ | 2.34 | 0.76 | น้อย | 2.05 | 0.90 | น้อย |
| 38. ถาม-ตอบ เรื่องราคาซื้อขาย | 2.18 | 0.79 | น้อย | 1.81 | 0.85 | น้อย |
| 39. ถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ | 2.32 | 0.84 | น้อย | 1.81 | 0.79 | น้อย |
| 40. ถาม-ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต | 2.68 | 0.73 | มาก | 2.33 | 0.84 | น้อย |
| รวม | 2.37 | 0.76 | น้อย | 2.06 | 0.87 | น้อย |
| ญ การเชิญ หรือการชักชวน | | | | | | |
| 41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่ | 1.98 | 0.91 | น้อย | 1.71 | 0.76 | น้อย |
| 42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด | 1.86 | 0.66 | น้อย | 1.86 | 0.71 | น้อย |
| รวม | 1.92 | 0.80 | น้อย | 1.79 | 0.74 | น้อย |
| รวม | 1.88 | 0.80 | น้อย | 1.77 | 0.76 | น้อย |

จากตารางที่ 11 โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในทุกจุดประสงค์ ยกเว้นข้อ ข การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อ 1, 2 และ 5 การกล่าวทักทายอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การกล่าวลาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การกล่าวขอบคุณอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง ตามลำดับ ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด

นอกจากนี้ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่า การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพและ เป็นกันเอง การถาม-ตอบเพื่อทราบเวลาขณะนั้น และการถาม-ตอบเรื่องระยะเวลา ในข้อ 6, 17 และ 18 ตามลำดับ เป็นปัญหาในระดับน้อย ในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด

ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมที่เป็นปัญหามากตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา คือ ข้อ 40 การถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต แต่หัวหน้างานมีความเห็นต่างกันคือ หัวหน้างานมีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 12 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครุ
ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 19 คน และหัวหน้างาน จำนวน 11 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|-------------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา | | | | | | |
| 1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.53 | 0.59 | น้อยที่สุด | 1.55 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.74 | 0.71 | น้อย | 1.81 | 0.57 | น้อย |
| 3. กล่าวแนะนำตัวเอง และผู้อื่น | 1.89 | 0.72 | น้อย | 1.73 | 0.62 | น้อย |
| 4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว | 1.95 | 0.89 | น้อย | 1.45 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.82 | 0.78 | น้อย | 1.09 | 0.42 | น้อยที่สุด |
| ข การกล่าวขอบคุณ และการตอบรับคำขอบคุณ | | | | | | |
| 5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.47 | 0.68 | น้อยที่สุด | 1.36 | 0.64 | น้อยที่สุด |
| 6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.58 | 0.67 | น้อย | 1.64 | 0.88 | น้อย |
| รวม | 1.53 | 0.68 | น้อยที่สุด | 1.5 | 0.78 | น้อยที่สุด |
| ค การกล่าวขอโทษ และตอบรับคำขอโทษ | | | | | | |
| 7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือข้ค้จ้งหวะ | 2.16 | 0.99 | น้อย | 1.36 | 0.64 | น้อยที่สุด |
| 8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง | 2.00 | 0.86 | น้อย | 1.45 | 0.66 | น้อยที่สุด |
| 9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง | 2.21 | 0.95 | น้อย | 1.82 | 0.72 | น้อย |
| 10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดทาส่งใจใดตามที่ต้องการ | 2.11 | 1.02 | น้อย | 2 | 0.74 | น้อย |
| รวม | 2.12 | 0.96 | น้อย | 1.66 | 0.74 | น้อย |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ง การขออนุญาต | | | | | | |
| 11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ | 2.00 | 0.92 | น้อย | 1.91 | 0.67 | น้อย |
| 12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา | 2.11 | 0.85 | น้อย | 2.09 | 0.67 | น้อย |
| รวม | 2.05 | 0.89 | น้อย | 2 | 0.67 | น้อย |
| จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง | | | | | | |
| 13. ขอร้องอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง | 1.84 | 0.81 | น้อย | 2 | 0.85 | น้อย |
| 14. ตอบรับคำขอร้องหรือขอให้ช่วย | 1.89 | 0.91 | น้อย | 1.91 | 0.67 | น้อย |
| 15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ | 2.21 | 1.06 | น้อย | 2 | 0.43 | น้อย |
| รวม | 1.98 | 0.95 | น้อย | 1.97 | 0.67 | น้อย |
| ฉ การถาม-ตอบเรื่องวันและเวลา | | | | | | |
| 16. ถาม-ตอบเรื่องวันเวลาเพื่อการนัดหมาย | 2.11 | 0.85 | น้อย | 1.55 | 0.78 | น้อยที่สุด |
| 17. ถาม-ตอบเพื่อทราบเวลาขณะนั้น | 2.00 | 0.65 | น้อย | 0.36 | 0.77 | น้อยที่สุด |
| 18. ถาม-ตอบเรื่องระยะเวลา | 1.89 | 0.64 | น้อย | 1.45 | 0.66 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.98 | 0.73 | น้อย | 1.45 | 0.74 | น้อยที่สุด |
| ช การพูดโทรศัพท์ | | | | | | |
| 19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร | 1.74 | 0.64 | น้อย | 1.45 | 0.66 | น้อยที่สุด |
| 20. ถามว่าใครกำลังพูด | 1.74 | 0.64 | น้อย | 1.45 | 0.66 | น้อยที่สุด |
| 21. ถามว่าที่นั่นใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่ | 1.89 | 0.55 | น้อย | 1.91 | 0.90 | น้อย |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่ | 1.89 | 0.67 | น้อย | 1.91 | 0.90 | น้อย |
| 23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่ | 2.37 | 0.58 | น้อย | 2.09 | 0.90 | น้อย |
| 24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่ | 2.42 | 0.82 | น้อย | 1.82 | 0.83 | น้อย |
| 25. บอกว่าต้องการพูดคุยสายกับใคร | 1.84 | 0.49 | น้อย | 1.45 | 0.66 | น้อยที่สุด |
| 26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่ | 2.00 | 0.73 | น้อย | 1.27 | 0.45 | น้อยที่สุด |
| 27. บอกว่ากรุณาอย่าเพิ่งวางสาย | 2.16 | 0.67 | น้อย | 1.82 | 1.03 | น้อย |
| 28. บอกว่าได้ยินเสียงไม้ขีด | 2.26 | 0.71 | น้อย | 1.82 | 0.72 | น้อย |
| 29. ขอโทษที่หม่นผิคนหมายเลข | 2.27 | 0.78 | น้อย | 1.82 | 0.94 | น้อย |
| รวม | 2.05 | 0.71 | น้อย | 1.69 | 0.81 | น้อย |
| ๗ การแสดงความคิดเห็น และความรู้สึก | | | | | | |
| 30. คอบเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย | 2.27 | 0.78 | น้อย | 2.18 | 0.94 | น้อย |
| 31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง | 2.63 | 0.93 | มาก | 2.36 | 0.98 | น้อย |
| 32. บอกว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำให้สิ่งใด | 2.68 | 0.73 | มาก | 1.73 | 0.45 | น้อย |
| 33. อธิบาย หรือให้เหตุผล | 2.84 | 0.81 | มาก | 2.55 | 0.99 | น้อย |
| 34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ | 2.79 | 0.77 | มาก | 2.73 | 0.96 | มาก |
| 35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ | 2.58 | 0.82 | มาก | 2.36 | 0.88 | น้อย |
| รวม | 2.63 | 0.83 | มาก | 2.32 | 0.94 | น้อย |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ด การแนะนำ และการให้ข้อมูล | | | | | | |
| 36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร | 2.68 | 0.73 | มาก | 2.64 | 0.77 | มาก |
| 37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ | 2.63 | 0.67 | มาก | 2 | 0.74 | น้อย |
| 38. ถาม-ตอบ เรื่องราคาซื้อขาย | 2.32 | 0.73 | น้อย | 2.18 | 0.83 | น้อย |
| 39. ถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ | 2.63 | 0.81 | มาก | 1.91 | 0.79 | น้อย |
| 40. ถาม-ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต | 2.89 | 0.64 | มาก | 3.09 | 0.90 | มาก |
| รวม | 2.63 | 0.74 | มาก | 2.48 | 0.96 | น้อย |
| ญ การเชิญ หรือการชักชวน | | | | | | |
| 41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่ | 2.21 | 0.69 | น้อย | 6.82 | 0.83 | น้อย |
| 42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด | 2.42 | 0.59 | น้อย | 2.09 | 0.79 | น้อย |
| รวม | 2.32 | 0.65 | น้อย | 1.95 | 0.82 | น้อย |
| รวม | 2.16 | 0.85 | น้อย | 1.88 | 0.86 | น้อย |

จากตารางที่ 12 โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครุฑและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อ ข การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด นอกจากนี้ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นตรงกันว่า ในข้อ ค, ง, จ, ช และ ญ เกี่ยวกับการกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ การขออนุญาต การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก และการเชิญหรือการชักชวน ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครุฑมีปัญหาในระดับน้อย

ส่วนข้อ ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา ข้อ จ การถาม-ตอบเรื่องวันและเวลา ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหานำไปใช้น้อย แต่หัวหน้างานเห็นว่าปัญหาน้อยที่สุด

ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหามากเกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก การแนะนำและการให้ข้อมูลในข้อ ช และ ฅ แต่หัวหน้างานเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน มีความคิดเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในการนำไปใช้ในระดับน้อยทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 1 กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ข้อ 5 กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ส่วนข้อ 4 ถาม-ตอบเกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว ข้อ 7 กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอด่วนหรือขจัดงหะ ข้อ 8 การกล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใดหรือผิดร้ายแรง ข้อ 16 ถาม-ตอบเรื่องวันเวลาเพื่อการนัดหมาย ข้อ 17 ถาม-ตอบเพื่อทราบเวลาขณะนั้น ข้อ 18 ถาม-ตอบเรื่องระยะเวลา ข้อ 19 ถามว่าต้องการพูดกับใคร ข้อ 20 ถามว่าใครกำลังพูด ข้อ 25 บอกว่าต้องการพูดสายกับใคร ข้อ 26 บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อย แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด

นอกจากนี้ ผู้สำเร็จการศึกษายังมีความเห็นว่า ตนเองมีปัญหาคำนำไปใช้มากในข้อ 31 เสนอความคิดเห็นของตนเอง ข้อ 32 บอกว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด ข้อ 33 อธิบายหรือให้เหตุผล ข้อ 35 บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ ข้อ 37 แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ และข้อ 39 ถาม-ตอบเพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาคำนำภาษาอังกฤษไปใช้ในข้อต่าง ๆ เหล่านี้ในระดับน้อย

ส่วนในข้อที่เป็นปัญหามากตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และหัวหน้างาน ได้แก่ ข้อ 34 บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ ข้อ 36 แนะนำว่าควรทำอย่างไรไม่ควรทำอย่างไร และข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

ตารางที่ 13 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้าน
ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 45 คน และหัวหน้างาน จำนวน 25 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ก การกล่าวทักทายและการกล่าวลา | | | | | | |
| 1. กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.53 | 0.75 | น้อยที่สุด | 1.83 | 0.85 | น้อย |
| 2. กล่าวลาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 1.69 | 0.89 | น้อย | 1.66 | 0.68 | น้อย |
| 3. กล่าวแนะนำตัวเอง และผู้อื่น | 1.73 | 0.71 | น้อย | 1.95 | 0.73 | น้อย |
| 4. ถาม-ตอบ เกี่ยวกับชื่อ สถานศึกษา อาชีพ ครอบครัว | 1.80 | 0.69 | น้อย | 2.08 | 0.95 | น้อย |
| รวม | 1.69 | 0.79 | น้อย | 1.88 | 0.82 | น้อย |
| ข การกล่าวขอบคุณ และการตอบรับคำขอบคุณ | | | | | | |
| 5. กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.62 | 0.93 | น้อย | 1.87 | 1.01 | น้อย |
| 6. ตอบรับคำขอบคุณอย่างสุภาพ และอย่างเป็นกันเอง | 1.64 | 0.90 | น้อย | 1.91 | 0.99 | น้อย |
| รวม | 1.83 | 0.97 | น้อย | 1.89 | 1.00 | น้อย |
| ค การกล่าวขอโทษ และตอบรับคำขอโทษ | | | | | | |
| 7. กล่าวขอโทษเพื่อขอทาง ขอตัว หรือขจัดจังหวะ | 1.73 | 0.80 | น้อย | 1.75 | 0.77 | น้อย |
| 8. กล่าวขอโทษเมื่อทำผิดสิ่งใด หรือผิดร้ายแรง | 1.87 | 0.81 | น้อย | 1.95 | 0.73 | น้อย |
| 9. ตอบรับคำขอโทษในกรณีร้ายแรง หรือไม่ร้ายแรง | 1.82 | 0.77 | น้อย | 2.04 | 0.93 | น้อย |
| 10. กล่าวเสียใจที่ไม่สามารถกระทำสิ่งใด หรือจัดหาสิ่งใดตามที่ต้องการ | 1.84 | 0.82 | น้อย | 2.25 | 0.96 | น้อย |
| รวม | 1.82 | 0.80 | น้อย | 2.00 | 0.87 | น้อย |

ตารางที่ 13 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ง การขออนุญาต | | | | | | |
| 11. ขออนุญาตเมื่อต้องการทำสิ่งต่าง ๆ | 1.82 | 0.77 | น้อย | 1.87 | 0.88 | น้อย |
| 12. ขออนุญาตเมื่อรู้สึกเกรงใจคู่สนทนา | 2.07 | 0.93 | น้อย | 2.08 | 0.86 | น้อย |
| รวม | 1.94 | 0.86 | น้อย | 1.97 | 0.88 | น้อย |
| จ การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง | | | | | | |
| 13. ขอร้องอย่างสุภาพและอย่างเป็นกันเอง | 1.96 | 0.87 | น้อย | 2.04 | 0.73 | น้อย |
| 14. ตอบรับคำขอร้องหรือขอให้ช่วย | 1.96 | 0.87 | น้อย | 2.13 | 0.60 | น้อย |
| 15. ปฏิเสธคำขอร้อง หรือขอให้ช่วยอย่างสุภาพ | 1.84 | 0.84 | น้อย | 2 | 0.71 | น้อย |
| รวม | 1.90 | 0.86 | น้อย | 2.06 | 0.68 | น้อย |
| ฉ การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา | | | | | | |
| 16. ถาม-ตอบ เรื่องวัน เวลาเพื่อการนัดหมาย | 2.09 | 0.86 | น้อย | 1.92 | 0.86 | น้อย |
| 17. ถาม-ตอบ เพื่อทราบ เวลาขณะนั้น | 1.84 | 0.73 | น้อย | 1.83 | 0.94 | น้อย |
| 18. ถาม-ตอบ เรื่องระยะเวลา | 1.84 | 0.73 | น้อย | 1.79 | 0.91 | น้อย |
| รวม | 1.93 | 0.79 | น้อย | 1.85 | 0.91 | น้อย |
| ช การพูดโทรศัพท์ | | | | | | |
| 19. ถามว่าต้องการพูดกับใคร | 1.96 | 0.70 | น้อย | 1.71 | 0.61 | น้อย |
| 20. ถามว่าใครกำลังพูด | 1.91 | 0.75 | น้อย | 1.67 | 0.55 | น้อย |
| 21. ถามว่าทำไมใช้หมายเลขที่หมุนไปหรือไม่ | 1.89 | 0.71 | น้อย | 1.79 | 0.58 | น้อย |

ตารางที่ 13 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 22. ถามว่าต้องการให้จดข้อความไว้หรือไม่ | 2.02 | 0.75 | น้อย | 1.88 | 0.73 | น้อย |
| 23. ถามว่าจะฝากข้อความไว้ได้หรือไม่ | 2.13 | 0.69 | น้อย | 1.92 | 0.86 | น้อย |
| 24. ถามว่าต้องการให้โทรกลับไปหรือไม่ | 2.02 | 0.71 | น้อย | 1.96 | 0.79 | น้อย |
| 25. บอกว่าต้องการพูดสายกับใคร | 2.07 | 0.74 | น้อย | 1.92 | 0.81 | น้อย |
| 26. บอกว่าให้ถือสายรอสักครู่ | 2.00 | 0.73 | น้อย | 1.83 | 0.62 | น้อย |
| 27. บอกว่ากรุณาอย่าเพิ่งวางสาย | 2.00 | 0.70 | น้อย | 1.83 | 0.69 | น้อย |
| 28. บอกว่าได้ยินเสียงไม้ขีด | 2.11 | 0.67 | น้อย | 1.71 | 0.11 | น้อย |
| 29. ขอโทษที่หม่นผิดหมายเลข | 2.11 | 0.85 | น้อย | 1.79 | 0.71 | น้อย |
| รวม | 2.03 | 0.74 | น้อย | 1.81 | 0.70 | น้อย |
| ซ <u>การแสดงความคิดเห็น และความรู้สึก</u> | | | | | | |
| 30. คอบเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย | 2.00 | 0.63 | น้อย | 2 | 0.91 | น้อย |
| 31. เสนอความคิดเห็นของตนเอง | 2.40 | 0.80 | น้อย | 2.29 | 0.89 | น้อย |
| 32. บอกว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใด หรือกระทำสิ่งใด | 2.38 | 0.71 | น้อย | 1.83 | 0.69 | น้อย |
| 33. อธิบาย หรือให้เหตุผล | 2.76 | 0.87 | มาก | 2.42 | 0.95 | น้อย |
| 34. บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ | 2.60 | 0.80 | มาก | 2.08 | 1 | น้อย |
| 35. บอกรูปร่างลักษณะของคนหรือสิ่งของต่าง ๆ | 2.53 | 0.81 | น้อย | 1.96 | 0.73 | น้อย |
| รวม | 2.44 | 0.81 | น้อย | 2.10 | 0.89 | น้อย |

ตารางที่ 13 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ด การแนะนำ และการให้ข้อมูล | | | | | | |
| 36. แนะนำว่าควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร | 2.27 | 0.74 | น้อย | 2.17 | 0.82 | น้อย |
| 37. แนะนำสิ่งของ สถานที่ต่าง ๆ และอื่น ๆ | 2.38 | 0.68 | น้อย | 2.25 | 0.83 | น้อย |
| 38. ถาม-ตอบ เรื่องราคาซื้อขาย | 2.36 | 0.64 | น้อย | 2.13 | 0.88 | น้อย |
| 39. ถาม-ตอบ เพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ | 2.31 | 0.69 | น้อย | 1.96 | 0.84 | น้อย |
| 40. ถาม-ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต | 2.69 | 0.66 | มาก | 2.33 | 0.85 | น้อย |
| รวม | 2.39 | 0.69 | น้อย | 2.16 | 0.84 | น้อย |
| ญ การเชิญ หรือการชักชวน | | | | | | |
| 41. ถามว่าต้องการทำอะไร หรือต้องการอะไรหรือไม่ | 2.13 | 0.81 | น้อย | 2.17 | 0.80 | น้อย |
| 42. ชักชวนกันไป หรือชวนกันทำสิ่งใด | 2.24 | 0.76 | น้อย | 2.17 | 0.90 | น้อย |
| รวม | 2.26 | 0.85 | น้อย | 2.17 | 0.85 | น้อย |
| รวม | 2.05 | 0.82 | น้อย | 1.97 | 0.83 | น้อย |

จากตารางที่ 13 สรุปได้ว่าโดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้านมีปัญหาการนำไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานในระดับน้อย ในทุกจุดประสงค์

เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏว่าข้อ 1 การกล่าวทักทายอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหามากในการนำไปใช้น้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อย

นอกจากนี้ในข้อ 33 และ 34 เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นที่ตนเองมีปัญหามากในการอธิบายหรือให้เหตุผล และการบอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับ รวมทั้งข้อ 40 เกี่ยวกับการแนะนำและการให้ข้อมูล เพื่อถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งหัวหน้างานมีความเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 14 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า
ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 24 คน และหัวหน้างาน จำนวน 15 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ก. การรับจองห้องพัก | | | | | | |
| 1. ถามแขกว่าต้องการห้องประเภทไหน | 1.50 | 0.50 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 2. ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไหร่ | 1.50 | 0.50 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 3. บอกอัตราค่าห้องพักประเภทต่าง ๆ | 1.42 | 0.49 | น้อยที่สุด | 1.29 | 0.46 | น้อยที่สุด |
| 4. พังทางโทรศัพท์แล้วจกรายละเอียดการจองห้องพัก | 1.71 | 0.67 | น้อย | 1.47 | 0.61 | น้อยที่สุด |
| 5. ถามว่าใครเป็นผู้จองห้อง | 1.42 | 0.64 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 6. ถามว่าจองห้องให้ใคร | 1.50 | 0.65 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.49 | น้อย |
| 7. แนะนำแขกในการเลือกห้องพักที่เหมาะสม | 1.96 | 0.54 | น้อย | 2.06 | 0.73 | น้อย |
| 8. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในโรงแรม | 1.63 | 0.48 | น้อย | 1.88 | 0.58 | น้อย |
| 9. กล่าวคำคาดหวังที่จะให้แขกติดต่อกลับมา | 1.75 | 0.66 | น้อย | 1.88 | 0.47 | น้อย |
| 10. กล่าวเสียใจที่ไม่มีห้องตามที่แขกต้องการ | 1.67 | 0.62 | น้อย | 1.71 | 0.46 | น้อย |
| 11. ยืนยันการจองตามเวลาที่แขกต้องการ | 1.50 | 0.58 | น้อยที่สุด | 1.47 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 12. บอกแขกได้ว่าจะใส่ชื่อไว้ในรายการรอห้อง (Waiting List) | 1.58 | 0.64 | น้อย | 1.82 | 0.71 | น้อย |
| 13. ให้ข้อเสนอว่าจะหาห้องพักที่โรงแรมอื่นให้ | 1.92 | 0.86 | น้อย | 1.76 | 0.64 | น้อย |
| 14. บอกแขกให้ทราบว่ามีการลดเปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าห้องพัก | 1.67 | 0.62 | น้อย | 1.59 | 0.60 | น้อย |
| 15. ถามแขกว่าจะเดินทางมาถึงเมื่อไร | 1.46 | 0.64 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 16. ถามแขกว่าจะเดินทางมากับสายการบินอะไร เที่ยวบินที่เท่าไร | 1.38 | 0.48 | น้อยที่สุด | 1.71 | 0.75 | น้อย |
| 17. ถามแขกว่าต้องการให้รถโรงแรมไปรับหรือไม่ | 1.54 | 0.58 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.49 | น้อย |
| รวม | 1.59 | 0.63 | น้อย | 1.60 | 0.59 | น้อย |
| ข การต้อนรับและการบริการ | | | | | | |
| 18. ถามแขกว่าจองไว้หรือไม่ ชื่ออะไร | 1.25 | 0.43 | น้อยที่สุด | 1.45 | 0.60 | น้อยที่สุด |
| 19. ถามแขกว่าจะจ่ายค่าห้องพักอย่างไร | 1.42 | 0.57 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 20. บอกให้แขกลงทะเบียนการเข้าพัก | 1.33 | 0.47 | น้อยที่สุด | 1.29 | 0.46 | น้อยที่สุด |
| 21. บอกให้แขกเซ็นชื่อในใบลงทะเบียน | 1.29 | 0.45 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 22. พுகอย่างสุภาพเพื่อขอคูปาสปอร์ต หรือบัตรเครดิต | 1.29 | 0.45 | น้อยที่สุด | 1.53 | 0.78 | น้อยที่สุด |
| 23. กล่าวเสียใจที่ไม่มีรายการจองตามชื่อที่แขกบอก | 1.42 | 0.49 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.60 | น้อย |
| 24. สอบถามว่าใครเป็นผู้จอง และจองไว้เมื่อไร | 1.42 | 0.49 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 25. ถามแขกว่าได้รับการยืนยันการจองจากโรงแรมหรือไม่ | 1.42 | 0.49 | น้อยที่สุด | 1.82 | 0.62 | น้อย |
| 26. ขอโทษเมื่อมีการผิดพลาดในการจองห้องพัก | 1.63 | 0.63 | น้อย | 1.76 | 0.64 | น้อย |
| 27. ให้เหตุผลว่าเป็นนโยบายของโรงแรม | 1.75 | 0.72 | น้อย | 1.88 | 0.47 | น้อย |
| 28. บอกแขกว่าจะให้ผู้จัดการมาพบ | 1.75 | 0.66 | น้อย | 1.76 | 0.73 | น้อย |
| 29. ให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาขอพบแขกของโรงแรม | 1.79 | 0.50 | น้อย | 1.82 | 0.71 | น้อย |
| 30. แจ้งให้แขกทราบว่ามิจดหมาย เทเลกซ์ หรือบันทึกถึงแขก | 1.67 | 0.69 | น้อย | 1.35 | 0.59 | น้อยที่สุด |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 31. บอกแซกว่าจะให้พนักงานนำของไปส่งให้ที่ห้องทันที | 1.50 | 0.58 | น้อยที่สุด | 1.47 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 32. ถามแซกว่าต้องการให้ส่งพนักงานขึ้นไปบนห้องพักหรือไม่ | 1.58 | 0.64 | น้อย | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 33. แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และอื่น ๆ ให้กับแขก | 1.92 | 0.81 | น้อย | 1.88 | 0.47 | น้อย |
| 34. บอกแซกว่าจะติดต่อสายการบินให้ในกรณีจองหรือเลื่อนเที่ยวบิน | 1.88 | 0.83 | น้อย | 1.76 | 0.55 | น้อย |
| รวม | 1.55 | 0.63 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.62 | น้อย |
| ค การบริการต่อโทรศัพท์ | | | | | | |
| 35. บอกแซกว่าจะต่อไปยังส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมให้ | 1.29 | 0.46 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 36. บอกแซกว่าไม่มีผู้รับสาย | 1.67 | 0.37 | น้อย | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 37. บอกแซกว่าสายไม่ว่างจะต่อให้ใหม่ | 1.25 | 0.52 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 38. บอกแซกว่าสามารถหมุนตรงจากห้องพักได้เลย | 1.20 | 0.41 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 39. ถามรหัสทางไกลจากแขก | 1.42 | 0.76 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| 40. ถามว่าจะโทรไปประเทศอะไร หมายเลขอะไร | 1.16 | 0.37 | น้อยที่สุด | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 41. บอกให้แขกวางหูก่อน แล้วจะเรียกกลับใหม่ | 1.33 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.47 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 42. บอกอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลให้กับแขก | 1.25 | 0.52 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.60 | น้อย |
| 43. บอกเวลาที่ต่างกันในแต่ละประเทศ | 1.71 | 0.89 | น้อย | 1.76 | 0.73 | น้อย |
| 44. ถามแซกว่าต้องการโทรทางไกลประเภทไหน | 1.58 | 0.86 | น้อย | 1.41 | 0.49 | น้อยที่สุด |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 45. ถามแขกว่าต้องการให้โทรปลุกเวลาเท่าไร | 1.29 | 0.54 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.33 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.45 | 0.54 | น้อยที่สุด |
| ง การบริการด้านแคชเชียร์ | | | | | | |
| 46. บอกอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | 2.17 | 0.90 | น้อย | 2.06 | 0.73 | น้อย |
| 47. อธิบายจำนวนเงินตามรายการ | 2.00 | 0.87 | น้อย | 1.88 | 0.76 | น้อย |
| 48. บอกแขกว่าจำนวนเงินทั้งหมดรวมค่าบริการด้วยแล้ว | 1.58 | 0.57 | น้อย | 1.47 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 49. ถามแขกว่าต้องการตรวจรายการต่าง ๆ ในบิลหรือไม่ | 1.71 | 0.62 | น้อย | 1.71 | 0.75 | น้อย |
| 50. บอกแขกว่าโรงแรมไม่รับเช็คส่วนบุคคล | 1.67 | 0.69 | น้อย | 1.71 | 0.67 | น้อย |
| 51. ถามแขกว่าต้องการจ่ายเป็นเงินสดหรือเช็ค หรือบัตรเครดิต | 1.54 | 0.70 | น้อยที่สุด | 1.47 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 52. บอกแขกว่าต้องขออนุมัติวงเงินในบัตรเครดิต | 2.00 | 0.91 | น้อย | 1.94 | 0.80 | น้อย |
| รวม | 1.81 | 0.79 | น้อย | 1.58 | 0.61 | น้อย |
| รวม | 1.55 | 0.67 | น้อยที่สุด | 1.55 | 0.61 | น้อยที่สุด |

จากตารางที่ 14 สรุปโดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นที่ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า มีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันในจุดประสงค์ ข้อ ก. การรับรองห้องพัก ง. การบริการด้านแคชเชียร์ ว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้ในระดับน้อย และ ค. การบริการต่อโทรศัพท์ มีปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนข้อ ข. การต้อนรับและการบริการ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในด้านการรับรองห้องพัก ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน มีความเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 4 พังทางโทรศัพท์แล้วจรรยาละเอียดการจองห้องพัก ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนมีปัญหาน้อย แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุดในข้อ 6 ถามว่าจองห้องให้ใคร ข้อ 16 ถามแขกว่าจะเดินทางมากับสายการบินอะไร เที่ยวบินที่เท่าไร ข้อ 17 ถามแขกว่าต้องการให้รถโรงแรมไปรับหรือไม่ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหการนำไปใช้ในระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

ด้านการต้อนรับและการบริการในรายละเอียด ส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด แต่ในข้อ 23 กล่าวเสียใจที่ไม่มีการจองตามที่แขกบอก ข้อ 25 ถามแขกว่าได้รับการยืนยันการจองจากโรงแรมหรือไม่ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุดในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย และในข้อ 30 การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อแจ้งให้แขกทราบว่า มี จดหมาย เทเลกซ์ และบันทึกถึงแขก และข้อ 33 แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และอื่น ๆ ให้กับแขก ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อย แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ด้านการบริการต่อโทรศัพท์ โดยเฉลี่ยแล้วผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในจุดประสงค์ในระดับน้อยที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นข้อ 43 บอกเวลาที่ต่างกันในแต่ละประเทศ ที่ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อย ส่วนข้อ 36 บอกแขกที่ไม่มีผู้รับสาย และข้อ 44 ถามแขกว่าต้องการโทรทางไกลประเภทไหน ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นต่างจากหัวหน้างานคือ เห็นว่าตนเองมีปัญหการนำไปใช้ในระดัมน้อย ในขณะที่หัวหน้างานเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด และข้อ 42 บอกอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลให้กับแขก ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนมีปัญหาน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

ส่วนการบริการด้านแคชเชียร์ ส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในทุกข้อ ยกเว้นข้อ 51 ถามแขกว่าต้องการจ่ายเป็นเงินสดหรือเช็คหรือบัตรเครดิต ที่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในจุดประสงค์น้อยที่สุด นอกจากนั้นในข้อ 48 บอกแขกว่าจำนวนเงินทั้งหมดรวมค่าบริการด้วยแล้ว หัวหน้างานมีความเห็นต่างจากผู้สำเร็จการศึกษา คือ หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด แต่ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อย เมื่อต้องการบอกแขกว่าจำนวนเงินทั้งหมดรวมค่าบริการด้วยแล้ว

ตารางที่ 15 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 50 คน และหัวหน้างาน 21 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | |
| ก การจองโต๊ะอาหาร | | | | | | | |
| 1. ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับกี่คน | 1.46 | 0.67 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด | |
| 2. ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไร เวลาเท่าไร | 1.40 | 0.60 | น้อยที่สุด | 1.57 | 0.65 | น้อย | |
| 3. ถามแขกว่าใคร เป็นผู้จองและ เบอร์โทรศัพท์อะไร | 1.48 | 0.61 | น้อยที่สุด | 1.74 | 0.79 | น้อย | |
| 4. ขอร้องให้แขกสะกด ชื่อและนามสกุล | 1.50 | 0.61 | น้อยที่สุด | 1.91 | 0.78 | น้อย | |
| 5. พังทางโทรศัพท์แล้วจกรายละเอียดการจอง | 1.84 | 0.86 | น้อย | 1.87 | 0.68 | น้อย | |
| 6. บอกเวลาเปิด ปิดห้องอาหาร | 1.50 | 0.70 | น้อยที่สุด | 1.48 | 0.58 | น้อยที่สุด | |
| 7. บอกแขกว่ามีรายการแสดงหรือดนตรีหรือไม่ เวลาเท่าไร | 1.62 | 0.72 | น้อย | 1.83 | 0.82 | น้อย | |
| 8. ปฏิเสธการจองเนื่องจากห้องอาหารเต็มในเวลาที่แขกต้องการ และแนะนำให้ แขกมาเวลาอื่น | 1.74 | 0.74 | น้อย | 1.74 | 0.74 | น้อย | |
| | รวม | 1.55 | 0.72 | น้อยที่สุด | 1.72 | 0.72 | น้อย |
| ข การรับแขก | | | | | | | |
| 9. ถามแขกว่ามีจองไว้หรือไม่ ชื่ออะไร | 1.56 | 0.78 | น้อย | 1.43 | 0.65 | น้อยที่สุด | |
| 10. เชิญแขกไปนั่ง | 1.48 | 0.70 | น้อยที่สุด | 1.35 | 0.48 | น้อยที่สุด | |
| 11. แนะนำแขกให้นั่งรถที่ลอบบี้ก่อนกรณีโต๊ะไม่ว่างหรือยังไม่เรียบร้อย | 1.70 | 0.70 | น้อย | 1.74 | 0.67 | น้อย | |

ตารางที่ 15 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 12. บอกแขกที่สามารถจัดโต๊ะให้ได้เวลาเท่าไร | 1.78 | 0.73 | น้อย | 2.00 | 0.72 | น้อย |
| 13. ถามแขกว่าโต๊ะนี้ชอบหรือไม่ | 1.48 | 0.73 | น้อยที่สุด | 1.61 | 0.57 | น้อย |
| รวม | 1.60 | 0.74 | น้อย | 1.62 | 0.67 | น้อย |
| ค. การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน | | | | | | |
| 14. ถามแขกว่าต้องการดื่มอะไรก่อนอาหารหรือไม่ | 1.36 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.48 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 15. พูดพร้อมกันยื่นเมนูอาหารให้แขก | 1.44 | 0.67 | น้อยที่สุด | 1.48 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 16. ถามแขกว่าต้องการสั่งอะไร | 1.38 | 0.70 | น้อยที่สุด | 1.39 | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 17. ถามแขกว่าต้องการ เครื่องดื่มที่มีส่วนผสมขนาดไหน | 1.80 | 0.75 | น้อย | 1.87 | 0.80 | น้อย |
| 18. ถามแขกว่าต้องการขนมปังชนิดไหน | 1.50 | 0.61 | น้อยที่สุด | 1.83 | 0.92 | น้อย |
| 19. แนะนำอาหารพิเศษสำหรับวันนี้ให้กับแขก | 1.54 | 0.61 | น้อยที่สุด | 1.65 | 0.70 | น้อย |
| 20. ถามแขกว่าต้องการสลัดด้วยหรือไม่ ผักชนิดไหน น้ำสลัดอะไร | 1.60 | 0.77 | น้อย | 1.70 | 0.62 | น้อย |
| 21. ถามแขกว่าต้องการเสิร์ฟสุกมากหรือน้อย | 1.48 | 0.64 | น้อยที่สุด | 1.57 | 0.50 | น้อย |
| 22. บอกแขกว่าอาหารชนิดนี้เสิร์ฟกับอะไร ขออะไร | 1.66 | 0.76 | น้อย | 1.83 | 0.64 | น้อย |
| 23. บอกแขกว่าห้องอาหารมีผักชนิดใดบ้าง | 1.70 | 0.73 | น้อย | 1.78 | 0.72 | น้อย |
| 24. บอกแขกว่าห้องอาหารมีซอสชนิดใดบ้าง | 1.74 | 0.74 | น้อย | 1.87 | 0.88 | น้อย |
| 25. ถามแขกว่าต้องการอะไรเพิ่มอีกหรือไม่ | 1.38 | 0.60 | น้อยที่สุด | 1.43 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 26. บอกแขกว่าสามารถเลือกของหวานได้จากถาดหรือเมนู หรือรถเข็น | 1.56 | 0.61 | น้อย | 1.70 | 0.62 | น้อย |

ตารางที่ 15 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 27. บอกแขกว่าไม่มีอาหารหรือของหวานชนิดนั้นเหลืออีกแล้ว และเสนออย่างอื่นให้ | 1.72 | 0.63 | น้อย | 1.96 | 0.75 | น้อย |
| 28. ถามแขกว่าต้องการของหวานเลขหรือไม่ | 1.64 | 0.56 | น้อย | 1.65 | 0.63 | น้อย |
| 29. บอกแขกว่าจะไปถามในครัวว่ามีอาหารตามที่แขกต้องการหรือไม่ | 1.58 | 0.72 | น้อย | 1.65 | 0.56 | น้อย |
| 30. ฟังแล้วจตรายการอาหารตามที่แขกสั่ง | 1.54 | 0.64 | น้อยที่สุด | 1.57 | 0.65 | น้อย |
| 31. ถามแขกว่าอาหารเป็นอย่างไรบ้าง | 1.60 | 0.63 | น้อย | 1.70 | 0.75 | น้อย |
| 32. ถามแขกว่าทุกอย่างเรียบร้อยหรือไม่ | 1.58 | 0.60 | น้อย | 1.74 | 0.61 | น้อย |
| 33. ถามแขกว่าอาหารอร่อยไหม | 1.64 | 0.71 | น้อย | 1.57 | 0.58 | น้อย |
| รวม | 1.57 | 0.68 | น้อย | 1.67 | 0.67 | น้อย |
| ง <u>การจ่ายบิลค่าอาหาร</u> | | | | | | |
| 34. ถามแขกว่าต้องการจ่ายอย่างไร | 1.72 | 0.69 | น้อย | 1.70 | 0.69 | น้อย |
| 35. บอกแขกว่าโรงแรมไม่รับเช็คส่วนตัว | 1.86 | 0.72 | น้อย | 1.70 | 0.69 | น้อย |
| 36. ถามแขกว่าจะคิดรวมกับบิลค่าห้องพักหรือไม่ | 1.80 | 0.77 | น้อย | 1.70 | 0.80 | น้อย |
| 37. ถามแขกว่าพักอยู่ห้องเบอร์อะไร | 1.56 | 0.67 | น้อย | 1.78 | 0.65 | น้อย |
| 38. ถามแขกว่ามีเครดิตการ์ดประเภทไหน | 1.70 | 0.73 | น้อย | 1.44 | 0.57 | น้อยที่สุด |
| 39. ถามแขกว่าต้องการจ่ายบิลเดี่ยว หรือแยก | 1.52 | 0.75 | น้อยที่สุด | 1.39 | 0.64 | น้อยที่สุด |
| 40. ขอให้แขกเซ็นชื่อ พร้อมชื่อตัวบรรจง และเบอร์ห้องพัก | 1.50 | 0.73 | น้อยที่สุด | 1.43 | 0.65 | น้อยที่สุด |
| 41. บอกแขกว่าจะทอนเป็นเงินไทยได้หรือไม่ | 1.66 | 0.71 | น้อย | 1.70 | 0.55 | น้อย |
| รวม | 1.66 | 0.73 | น้อย | 1.56 | 0.69 | น้อย |

ตารางที่ 15 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| จ การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ | | | | | | |
| 42. ให้เหตุผลว่าห้องอาหารกำลังมีแขกมาก | 1.90 | 0.70 | น้อย | 2.04 | 0.91 | น้อย |
| 43. ให้เหตุผลว่าพนักงานเสิร์ฟไม่พอ | 1.92 | 0.69 | น้อย | 2.13 | 0.99 | น้อย |
| 44. ให้เหตุผลว่าอาหารชนิดนี้ต้องปรุงนาน | 1.78 | 0.70 | น้อย | 1.74 | 0.79 | น้อย |
| 45. บอกแขกว่าจะรีบไปจัดการให้ | 1.68 | 0.71 | น้อย | 1.87 | 0.68 | น้อย |
| 46. ถามแขกว่าต้องการอะไรในขณะรอหรือไม่ | 1.72 | 0.69 | น้อย | 1.74 | 0.61 | น้อย |
| 47. ถามแขกว่าต้องการเปลี่ยนเป็นอาหารชนิดอื่นหรือไม่ | 1.78 | 0.70 | น้อย | 1.91 | 0.58 | น้อย |
| 48. ถามแขกว่าต้องการให้สุกมากขึ้นหรือไม่ | 1.82 | 0.74 | น้อย | 1.96 | 0.75 | น้อย |
| 49. แนะนำให้แขกเปลี่ยนโต๊ะที่นั่ง | 1.78 | 0.76 | น้อย | 1.91 | 0.72 | น้อย |
| 50. กล่าวขอโทษและจะไปเปลี่ยนจานใหม่หรือแก้วใหม่มาให้ | 1.52 | 0.64 | น้อยที่สุด | 1.78 | 0.72 | น้อย |
| 51. อธิบายจำนวนเงินตามรายการอาหาร | 1.76 | 0.71 | น้อย | 1.87 | 0.68 | น้อย |
| 52. กล่าวขอโทษและจะนำบิลไปให้แคชเชียร์แก้ไขให้ | 1.80 | 0.66 | น้อย | 2.00 | 0.83 | น้อย |
| รวม | 1.77 | 0.71 | น้อย | 1.90 | 0.77 | น้อย |
| รวม | 1.63 | 0.71 | น้อย | 1.71 | 0.71 | น้อย |

ตารางที่ 15 สรุปได้ว่า การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามความเห็นของทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน โดยเฉลี่ยแล้วมีปัญหาในระดับน้อยเกือบทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละจุดประสงค์พบว่า ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในจุดประสงค์ต่อไปนี้ ข้อ ข การรับแขก ข้อ ค การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน ข้อ ง การจ่ายบิลค่าอาหาร ข้อ จ การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ ยกเว้นข้อ ก การจองโต๊ะอาหาร ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหในระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในรายข้อ ด้านการจองโต๊ะอาหาร ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นข้อ 2 ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไร เวลาเท่าไร ข้อ 3 ถามแขกว่าใครเป็นผู้จองและเบอร์โทรศัพท์อะไร และข้อ 4 ขอร้องให้แขกสะกดยี่ห้อและนามสกุล ที่ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

ด้านการรับแขก ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นต่างจากหัวหน้างานในข้อ 9 ถามแขกว่ามีจองไว้หรือไม่ ชื่ออะไร ทั้งนี้ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาคำถามนำไปใช้ในระดับน้อย ในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด และข้อ 13 ถามแขกว่าโต๊ะนี้ชอบหรือไม่ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหในระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อย

ด้านการรับสั่งอาหาร โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นสอดคล้องกับหัวหน้างานว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย ยกเว้นข้อ 14 ถามแขกว่าต้องการดื่มอะไรก่อนอาหารหรือไม่ ข้อ 15 พุดพร้อมกันยื่นเมนูอาหารให้แขก ข้อ 16 ถามแขกว่าต้องการสั่งอะไร และข้อ 25 ถามแขกว่าต้องการอะไรเพิ่มอีกหรือไม่ ที่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ส่วนข้อที่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ได้แก่ ข้อ 21 ถามแขกว่าต้องการเสต็กสุกมากหรือน้อย และข้อ 30 พังแล้วจตรายการอาหารตามที่แขกสั่ง ผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นว่าตนเองมีปัญหาคำถามนำภาษาอังกฤษไปใช้น้อยที่สุดในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาคำถามนำไปใช้น้อย

ด้านการจ่ายบิลค่าอาหาร ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย และในข้อ 39 ถามแยกว่าต้องการจ่ายบิลเดี่ยวหรือแยก ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ส่วนข้อ 38 การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อถามแยกว่ามีเครดิตการ์ดประเภทไหน ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อย แต่หัวหน้างานเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด

ด้านการแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้ในระดับน้อยเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 50 กล่าวขอโทษและจะไปเปลี่ยนงานใหม่หรือแก้ตัวใหม่มาให้ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนมีปัญหาน้อยที่สุด ในขณะที่หัวหน้างานเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อย

ตารางที่ 16 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกครัว ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา
จำนวน 19 คน และหัวหน้างาน จำนวน 11 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| ก การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร | | | | | | |
| 1. ฟังชื่อเนื้อชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้ | 1.94 | 0.97 | น้อย | 1.62 | 0.62 | น้อย |
| 2. ฟังชื่อผักชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้ | 1.67 | 0.82 | น้อย | 1.62 | 0.62 | น้อย |
| 3. ฟังชื่อเนื้อประเภทไก่หรือเป็ด แล้วหยิบได้ | 1.54 | 0.97 | น้อย | 1.69 | 0.76 | น้อย |
| 4. ฟังชื่อปลาชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้ | 2.11 | 0.94 | น้อย | 1.79 | 0.86 | น้อย |
| 5. ฟังชื่ออาหารทะเลชนิดต่าง ๆ แล้วหยิบได้ | 1.83 | 0.76 | น้อย | 1.80 | 0.90 | น้อย |
| 6. ฟังชื่อผลไม้ทั้งไทยและต่างประเทศ แล้วหยิบได้ | 1.67 | 0.58 | น้อย | 1.78 | 0.90 | น้อย |
| รวม | 1.86 | 0.87 | น้อย | 1.78 | 0.90 | น้อย |
| ข การเตรียมก่อนปรุงอาหาร | | | | | | |
| 7. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัว แล้วหันผักแบบต่าง ๆ | 2.06 | 0.85 | น้อย | 1.77 | 0.88 | น้อย |
| 8. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัว แล้วตัดเนื้อแบบต่าง ๆ | 2.22 | 0.85 | น้อย | 1.76 | 0.86 | น้อย |
| 9. อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่ง แล้วเตรียมเครื่องปรุงชนิดต่าง ๆ | 2.56 | 1.07 | มาก | 1.74 | 0.86 | น้อย |
| รวม | 2.28 | 0.95 | น้อย | 1.72 | 0.84 | น้อย |
| ค การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ | | | | | | |
| 10. ฟังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัว แล้วหยิบหรือใช้ภาชนะได้ | 1.89 | 0.66 | น้อย | 1.72 | 0.82 | น้อย |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 11. พังคำสั่งจากหัวหน้าพ่อครัว แล้วหยิบหรือใช้อุปกรณ์ครัว เช่น ช้อน มีด หรือ อุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ | 2.00 | 0.75 | น้อย | 1.71 | 0.80 | น้อย |
| 12. ถามหัวหน้าพ่อครัวว่าต้องใช้ภาชนะอะไร เสิร์ฟอาหารชนิดต่าง ๆ | 2.05 | 0.97 | น้อย | 2 | 0.88 | น้อย |
| 13. หยิบหรือใช้ภาชนะที่ใช้เสิร์ฟได้ถูกตามที่หัวหน้าพ่อครัวบอก | 1.83 | 0.76 | น้อย | 2.08 | 0.83 | น้อย |
| รวม | 1.94 | 0.80 | น้อย | 1.94 | 0.77 | น้อย |
| ง การปรุงอาหาร | | | | | | |
| 14. อ่านตำราอาหารหรือฟังคำอธิบายขั้นตอนการทำอาหารแล้วปฏิบัติตาม | 2.56 | 0.68 | น้อย | 1.92 | 0.79 | น้อย |
| 15. อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่ง แล้วรู้ว่าต้องปรุงวิธีไหน ปริมาณเท่าไร | 2.56 | 0.76 | มาก | 1.92 | 0.47 | น้อย |
| 16. อ่านรายการอาหารที่แช่แข็งแล้วปรุง | 2.11 | 0.99 | น้อย | 2.04 | 0.65 | น้อย |
| 17. ถามหัวหน้าพ่อครัวว่าต้องการให้ช่วยเตรียมหรือปรุงอาหารอะไรหรือไม่ | 2.05 | 0.97 | น้อย | 1.87 | 0.65 | น้อย |
| 18. ฟังข้อสรุป หรืออ่านรายการสรุปที่แช่แข็งแล้วปรุง | 1.89 | 0.66 | น้อย | 1.92 | 0.92 | น้อย |
| 19. ฟังข้อสรุป หรืออ่านรายการสรุปที่แช่แข็งแล้วปรุง | 1.94 | 0.70 | น้อย | 1.85 | 0.77 | น้อย |
| 20. ฟังข้อนำสรุปหรืออ่านรายการนำสรุปที่แช่แข็งแล้วปรุง | 2.11 | 0.66 | น้อย | 1.38 | 0.49 | น้อย |
| รวม | 2.00 | 0.76 | น้อย | 1.80 | 0.75 | น้อย |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| จ การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ | | | | | | |
| 21. ถามว่าแขกต้องการอาหารอะไร | 2.06 | 0.70 | น้อย | 1.69 | 0.82 | น้อย |
| 22. ถามว่าแขกต้องการให้ปรุงวิธีไหน รสชาติอย่างไร | 2.61 | 0.66 | มาก | 1.85 | 0.77 | น้อย |
| 23. ถามว่าแขกต้องการอาหารสุกมากหรือน้อย | 2.11 | 0.66 | น้อย | 1.69 | 0.61 | น้อย |
| 24. ถามว่าแขกต้องการชอสะอาด | 1.67 | 0.47 | น้อย | 1.54 | 0.50 | น้อย |
| 25. ถามว่าแขกต้องการปริมาณมากน้อยอย่างไร | 1.67 | 0.47 | น้อย | 1.69 | 0.72 | น้อย |
| 26. ถามแขกว่าต้องการอะไรเพิ่มอีกไหม | 1.61 | 0.49 | น้อย | 1.54 | 0.50 | น้อยที่สุด |
| 27. ถามแขกว่าอร่อยไหมหรือรสชาติดีไหม | 2.17 | 0.76 | น้อย | 1.62 | 0.62 | น้อย |
| รวม | 1.98 | 0.77 | น้อย | 1.65 | 0.67 | น้อย |
| รวม | 1.99 | 0.83 | น้อย | 1.75 | 0.77 | น้อย |

จากตารางที่ 16 สรุปได้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัวมีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับน้อยในทุกหน้าที่ ได้แก่ ก. การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร ข. การเตรียมก่อนปรุงอาหาร ค. การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่เสิร์ฟ ง. การปรุงอาหาร และ จ. การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่

เมื่อพิจารณารายข้อ ส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันเกือบทุกข้อว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย ยกเว้น ในข้อ 26 ถามแยกว่าต้องการอะไรเพิ่มอีกไหม ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นที่ตนเองมีปัญหในระดับน้อย แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด นอกจากนี้ ข้อ 9 อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วเตรียมเครื่องปรุงชนิดต่าง ๆ ข้อ 15 อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วรู้ว่าต้องปรุงวิธีไหน ปริมาณเท่าไร และข้อ 22 ถามว่าแยกต้องการให้ปรุงวิธีไหนรสชาติอย่างไร ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นที่ตนเองมีปัญหการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในระดับมาก ในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 17 ระดับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา แผนกแม่บ้าน ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 45 คน และหัวหน้างาน จำนวน 25 คน

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{X} | S.D. | ระดับปัญหา | |
| ก. การทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก | | | | | | | |
| 1. ขออนุญาตแขกเข้ามาจัดห้อง | 1.56 | 0.72 | น้อย | 1.59 | 0.72 | น้อย | |
| 2. กล่าวขอโทษที่มารบกวนแขกในห้องพัก | 1.49 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.67 | น้อย | |
| 3. ขออนุญาตเข้ามาทำความสะอาดห้องหรือห้องน้ำ | 1.44 | 0.65 | น้อยที่สุด | 1.52 | 0.72 | น้อยที่สุด | |
| 4. ขออนุญาตเข้ามาจัดเตียง | 1.49 | 0.72 | น้อยที่สุด | 1.48 | 0.68 | น้อยที่สุด | |
| 5. ขออนุญาตเข้ามาเปลี่ยนของใช้ในห้องน้ำ | 1.49 | 0.62 | น้อยที่สุด | 1.55 | 0.72 | น้อยที่สุด | |
| 6. ขออนุญาตเข้ามาเติมของที่มินิบาร์ | 1.51 | 0.75 | น้อยที่สุด | 1.62 | 0.76 | น้อย | |
| 7. ขออนุญาตเข้ามาติดตั้งเตียงพิเศษหรืออื่น ๆ | 1.53 | 0.72 | น้อยที่สุด | 1.59 | 0.67 | น้อย | |
| 8. บอกได้ว่าต้องการเบกอุปกรณ์หรือเครื่องใช้อะไร | 1.71 | 0.86 | น้อย | 1.72 | 0.69 | น้อย | |
| | รวม | 1.53 | 0.71 | น้อยที่สุด | 1.58 | 0.70 | น้อย |
| ข. การบริการขณะปฏิบัติงาน | | | | | | | |
| 9. บอกตำแหน่งที่ตั้งอุปกรณ์ | 1.69 | 0.72 | น้อย | 1.69 | 0.65 | น้อย | |
| 10. ถามแขกว่าต้องการให้จัดเสื้อผ้าเข้าตู้หรือไม่ | 1.84 | 0.84 | น้อย | 1.97 | 0.89 | น้อย | |
| 11. บอกแขกว่าจะนำของที่แขกต้องการมาให้ | 1.71 | 0.65 | น้อย | 1.62 | 0.67 | น้อย | |
| 12. บอกแขกว่าจะไปจัดการให้เดี๋ยวนี้ | 1.71 | 0.75 | น้อย | 1.79 | 0.85 | น้อย | |

ตารางที่ 17 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|--|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 13. บอกแขกที่ใช้เวลาไม่นาน | 1.62 | 0.68 | น้อย | 1.66 | 0.66 | น้อย |
| 14. บอกแขกว่ากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มซักรีด | 1.69 | 0.69 | น้อย | 1.69 | 0.75 | น้อย |
| 15. บอกแขกว่าจะส่งผ้าซักรีดคืนได้เมื่อไร | 1.71 | 0.69 | น้อย | 1.66 | 0.66 | น้อย |
| 16. บอกแขกว่าเกรงจะเสร็จไม่ทัน | 1.93 | 0.74 | น้อย | 1.69 | 0.70 | น้อย |
| 17. ถามแขกว่าต้องการใช้เมื่อไร | 1.73 | 0.83 | น้อย | 1.62 | 0.61 | น้อย |
| 18. บอกแขกว่าต้องจ่ายพิเศษสำหรับบริการด่วน | 1.89 | 0.85 | น้อย | 1.83 | 0.75 | น้อย |
| 19. บอกแขกว่าโรงแรมมีบริการอะไรบ้าง | 1.98 | 0.91 | น้อย | 1.93 | 0.83 | น้อย |
| 20. บอกแขกว่ากรุณาเซ็นชื่อในบิลมินิบาร์ด้วย | 1.60 | 0.65 | น้อย | 1.48 | 0.68 | น้อยที่สุด |
| 21. บอกแขกว่าถ้าต้องการสั่งอาหารให้หมุนหมายเลขไปยัง Room Service | 1.69 | 0.70 | น้อย | 1.48 | 0.62 | น้อยที่สุด |
| 22. กล่าวขอโทษกับแขกที่ลืมเปลี่ยนของใช้ในห้องพักแขก | 1.82 | 0.77 | น้อย | 1.59 | 0.67 | น้อย |
| รวม | 1.76 | 0.76 | น้อย | 1.69 | 0.73 | น้อย |
| ค การแก้ปัญหาต่าง ๆ | | | | | | |
| 23. บอกแขกว่าส่งผ้าตามรายการที่แขกเขียนในแบบฟอร์ม | 1.87 | 0.81 | น้อย | 1.66 | 0.66 | น้อย |
| 24. บอกแขกว่าจะส่งพนักงานมาขอมให้ | 1.78 | 0.66 | น้อย | 1.66 | 0.66 | น้อย |
| 25. บอกแขกว่าจะส่งพนักงานขึ้นไปทันที | 1.93 | 0.80 | น้อย | 1.79 | 0.80 | น้อย |

ตารางที่ 17 (ต่อ)

| ข้อความ | ผู้สำเร็จการศึกษา | | | หัวหน้างาน | | |
|---|-------------------|------|------------|------------|------|------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา | \bar{x} | S.D. | ระดับปัญหา |
| 26. บอกแซกว่าจะรายงานเรื่องของทนายให้ | 1.91 | 0.84 | น้อย | 2.03 | 0.85 | น้อย |
| 27. กล่าวขอโทษแซกแล้วบอกจะเปลี่ยนของที่แซกต้องการให้ทันที | 1.87 | 0.65 | น้อย | 1.79 | 0.66 | น้อย |
| 28. บอกแซกว่าจะบริหารจัดการให้ทันที | 1.84 | 0.84 | น้อย | 1.72 | 0.64 | น้อย |
| รวม | 1.87 | 0.77 | น้อย | 1.78 | 0.72 | น้อย |
| รวม | 1.73 | 0.78 | น้อย | 1.68 | 0.72 | น้อย |

ตารางที่ 17 สรุปได้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้านมีปัญหาคำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละหน้าที่พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปปฏิบัติหน้าที่ในระดับน้อยทุกหน้าที่ ยกเว้นข้อ ก. การทำความสะอาด และการจัดเตรียมห้องพัก ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณมีปัญหาน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าในด้านการทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพัก ข้อ 2 กล่าวขอโทษแขกที่มาบกววนในห้องพัก ข้อ 6 ขออนุญาตเข้ามาเติมของที่มินิบาร์ และข้อ 7 ขออนุญาตเข้ามาติดตั้งเตียงพิเศษหรืออื่น ๆ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณเองมีปัญหาคำภาษาอังกฤษไปใช้น้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

นอกจากนี้ในด้านการบริการขณะปฏิบัติงาน ข้อ 20 บอกแขกว่ากรุณาเซ็นชื่อในบิลมินิบาร์ด้วย และข้อ 21 บอกแขกว่าถ้าต้องการสั่งอาหารให้หมูนหมายเลขไปยัง Room service ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณเองมีปัญหาคำภาษาอังกฤษไปใช้น้อย ในขณะที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน

เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ มีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 18-23 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|---|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 1. ด้านหลักสูตรและเนื้อหา | | | |
| 1.1 ควรเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปที่อยู่ในความสนใจของผู้เรียน นอกเหนือจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อจะได้เรียนรู้ศัพท์ และสำนวนมากขึ้น เช่น ขำจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น | 17 | 10 | 27 |
| 1.2 ควรเน้นรูปแบบประโยคหลาย ๆ แบบ และฝึกให้ใช้ได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ | 20 | 5 | 25 |
| 1.3 ควรเพิ่มเนื้อหาด้านการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นที่สนใจของชาวต่างชาติ | 10 | - | 10 |
| 2. ด้านการเรียนการสอน | | | |
| 2.1 ควรให้นักศึกษาได้ฝึกพูดมากที่สุด เพื่อให้เกิดความมั่นใจ | 17 | 14 | 31 |
| 2.2 ควรให้นักศึกษาได้ฝึกพูดเพื่อแสดงความคิดเห็นมาก ๆ | - | 10 | 10 |
| 2.3 ควรพูดภาษาอังกฤษในห้องเรียนตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความเคยชิน | - | 5 | 5 |

จากตารางที่ 18 สรุปได้ว่าส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านหลักสูตรและเนื้อหามากที่สุดคือข้อ 1.1 ควรเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปที่อยู่ในความสนใจของผู้เรียน นอกเหนือจากเรื่องที่เกี่ยวข้องงาน เพื่อจะได้เรียนรู้ศัพท์ และสำนวนมากขึ้น เช่น ขำจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ส่วนในด้านการเรียนการสอนส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้นักศึกษาได้ฝึกพูดมากที่สุด เพื่อให้เกิดความมั่นใจ

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียน
การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้า

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|---|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 1. การรับรองห้องพัก | | | |
| 1.1 ควรมีการฝึกปฏิบัติจริงในห้องเรียนเพื่อให้เกิดความกล้าแสดงออก | 12 | 5 | 17 |
| 1.2 ควรสอนให้นักศึกษาออกเหตุผลว่าต้อง การทราบรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแขก ไปเพื่ออะไร โดยไม่ทำให้แขกรู้สึกไม่พอใจ | 5 | 3 | 8 |
| 1.3 ควรสอนให้ใช้ภาษาแบบไม่เป็นทางการ บ้างเพื่อโต้ตอบแขกที่ไม่สุภาพ ไม่ฟัง เหตุผลและคำอธิบายใด ๆ และก้าวร้าว | 3 | - | 3 |
| 2. การต้อนรับและการบริการ | | | |
| 2.1 ควรฝึกการฟังให้มาก เพราะต้องฟังทาง โทรศัพท์มากที่สุด เวลาปฏิบัติงาน รวมทั้ง ฟังจากคู่สนทนาชาวต่างชาติหลายสำเนียง แตกต่างกัน | 11 | 1 | 12 |
| 2.2 ส่วนที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงมีไม่มากนัก ควรฝึกให้ใช้ได้ถูกไวยากรณ์จริง ๆ และฝึกใช้ภาษาให้ได้คล่อง | 2 | 4 | 6 |
| 2.3 ควรฝึกให้ข้อมูลและคำแนะนำในหลาย สถานการณ์ให้มากที่สุด | 6 | - | 6 |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|---|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 2.4 ควรสอนให้นักศึกษาใช้คำพูดเป็นกันเองบ้าง เพื่อสร้างบรรยากาศให้แขกรู้สึกอบอุ่นเมื่อมาพักที่โรงแรม | - | 3 | 3 |
| 2.5 ควรสอนให้นักศึกษาใช้คำพูดโดยไม่ทำให้แขกรู้สึกว่าไม่เชื่อใจเมื่อต้องขอบัตรเครดิต | - | 1 | 1 |
| 3. <u>การบริการต่อโทรศัพท์</u> | | | |
| 3.1 ควรสอนให้ใช้รูปประโยคสั้นแต่ได้ใจความ เพื่อความรวดเร็ว | 3 | - | 3 |
| 3.2 ควรสอนให้นักศึกษาอธิบายเหตุผลได้ถูกต้อง เมื่อสายขัดข้อง | - | 1 | 1 |
| 3.3 ควรสอนให้ใช้น้ำเสียงแสดงว่าผู้พูดยินดีบริการถึงแม้ว่าจะต่อสายยาก | - | 1 | 1 |
| 3.4 ควรมีโอกาสได้ฝึกกับอุปกรณ์โทรศัพท์จริง | 1 | - | 1 |
| 4. <u>การบริการด้านแคชเชียร์</u> | | | |
| 4.1 ควรสอนให้พูดโดยไม่ทำให้แขกเสียหน้า เมื่อจำนวนเงินเกินวงเงินอนุมัติในเครดิตการ์ด | - | 1 | 1 |
| 4.2 ควรสอนให้พูดเพื่อแก้สถานการณ์กรณีแขกปฏิเสธการจ่ายบิล | - | 1 | 1 |

จากตารางที่ 19 ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานได้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้าว่า ในด้านการรับจองห้องพัก ควรมีการฝึกปฏิบัติจริงในห้องเรียนเพื่อให้เกิดความกล้าแสดงออก และในด้านการต้อนรับและการบริการ ควรฝึกการฟังให้มาก เพราะต้องฟังทางโทรศัพท์มากที่สุด เวลาปฏิบัติงาน รวมทั้งฟังจากคู่สนทนาชาวต่างชาติหลายสำเนียงแตกต่างกัน ตามลำดับ รองลงมาในด้านการบริการต่อโทรศัพท์ และการบริการด้านแคชเชียร์ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะในจำนวนน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|--|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 1. การจองโต๊ะอาหาร | | | |
| 1.1 ควรสอนให้นักศึกษาใช้ภาษาสุภาพกับแขกเสมอ | - | 5 | 5 |
| 1.2 นักศึกษาควรอธิบายสภาพทั่วไปของห้องอาหารแต่ละประเภทได้ | 3 | 1 | 4 |
| 1.3 การรับจองทางโทรศัพท์ควรได้รับการฝึกฟังมาก ๆ | 4 | - | 4 |
| 2. การรับแขก | | | |
| 2.1 ควรฝึกออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน โดยใช้น้ำเสียงและสำเนียงให้เป็นธรรมชาติเมื่อทักทายกับแขกและเชิญแขกไปนั่ง | 4 | 1 | 5 |
| 3. การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน | | | |
| 3.1 ควรอธิบายเมนูอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างดี และจำศัพท์ชื่ออาหารและเครื่องดื่มได้ สามารถออกเสียงได้ถูกต้อง | 8 | 5 | 13 |
| 3.2 ควรมีความรอบคอบ ในขั้นตอนการรับสั่งอาหารต้องมีการทวนรายการอาหารที่แขกสั่ง | 2 | 5 | 7 |
| 3.3 ควรรู้ขั้นตอนของการสั่งอาหารแบบยุโรป | 2 | 1 | 3 |
| 4. การจ่ายบิลค่าอาหาร | | | |
| 4.1 ควรฝึกใช้ประโยคกรณีที่บิลผิดและออกเสียงตัวเลขให้ชัดเจน | 2 | - | 2 |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|---|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 5. <u>การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ</u> | | | |
| 5.1 เพิ่มความเชื่อมั่นเมื่อถูกตำหนิ โดยการใช้อำพุดแก้ปัญหาแทนที่จะเงี้ยวไปเฉย ๆ | 4 | 3 | 7 |
| 5.2 ควรฝึกใช้จิตวิทยาในการแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ โดยคงความสุภาพและรวดเร็ว | 3 | 3 | 6 |

จากตารางที่ 20 ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานได้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มว่า ในด้านการรับสั่งอาหารและของหวาน ว่าควรอธิบายเมนูอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างดี และจำกัดที่ชื่ออาหารและเครื่องดื่มได้ สามารถออกเสียงได้ถูกต้อง รองลงมาคือด้านการแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ เสนอแนะว่าควรเพิ่มความเชื่อมั่น ด้านการจองโต๊ะอาหาร ควรสอนให้นักศึกษาใช้ภาษาสุภาพกับแขก และด้านการรับแขก ควรฝึกออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกครัว

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|--|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 1. <u>การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร</u> | | | |
| 1.1 ควรเขียนศัพท์เกี่ยวกับวัตถุดิบได้ถูกต้องและจำได้แม่นยำ | - | 7 | 7 |
| 2. <u>การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ</u> | | | |
| 2.1 ควรมีความแม่นยำเรื่องศัพท์ที่ใช้เรียกอุปกรณ์ในห้องครัว | 3 | - | 3 |
| 2.2 ควรมีการเรียกอุปกรณ์ในครัวฝึกเป็นภาษาอังกฤษ | - | 1 | 1 |
| 3. <u>การปรุงอาหาร</u> | | | |
| 3.1 ควรเน้นศัพท์อาหารทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาอื่น | 4 | 5 | 9 |
| 3.2 ควรให้ฝึกอธิบายขั้นตอนการปรุงในห้องเรียน | - | 3 | 3 |
| 3.3 ควรนำคำรอาอาหารมาประกอบการสอนอ่าน | - | 1 | 1 |
| 4. <u>การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่</u> | | | |
| 4.1 ควรฝึกอธิบายเกี่ยวกับเครื่องปรุง รสชาติของอาหารได้ | 1 | 4 | 5 |
| 4.2 ควรฝึกความกล้าในการเชิญชวนแขกให้สนใจอาหารและใช้ภาษาสุภาพกับแขก | 2 | 1 | 3 |

จากตารางที่ 21 ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานได้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกครัวว่า ในด้านการปรุง

อาหาร ควรเน้นศัพท์อาหาร ทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาอื่น รองลงมาคือด้านการใช้วัตถุดิบ การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ เสนอแนะว่าควร เขียนศัพท์ได้ถูกต้องและแม่นยำ ส่วน ด้านการบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ เสนอแนะว่าควรอธิบายเครื่องปรุงและรสชาติของอาหารได้

ตารางที่ 22 ข้อเสนอนแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียน การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกแม่บ้าน

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|---|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 1. <u>การทำความสะดวกและการจัดเตรียมห้องพัก</u> | | | |
| 1.1 ควรจำกัดเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ที่สามารถเขียนและอ่านได้ถูกต้อง | 5 | - | 5 |
| 2. <u>การบริการขณะปฏิบัติงาน</u> | | | |
| 2.1 ควรฝึกให้มีความกล้า มั่นใจในการพูดคุยกับแขก และเป็นธรรมชาติ | 4 | 5 | 9 |
| 2.2 ควรฝึกใช้คำสุภาพ รวมทั้งฝึกใช้น้ำเสียงในการพูด | 5 | 1 | 6 |
| 3. <u>การแก้ปัญหาต่าง ๆ</u> | | | |
| 3.1 ควรฝึกพูดทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ มากขึ้น | 2 | 4 | 6 |
| 3.2 ควรใช้รูปประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ | 1 | 3 | 4 |

จากตารางที่ 22 ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานได้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกแม่บ้านว่า ในด้านการบริการขณะปฏิบัติงานควรฝึกให้มีความกล้า มั่นใจในการพูดกับแขกและเป็นธรรมชาติ รองลงมาคือ ในด้านการแก้ปัญหาต่าง ๆ ควรฝึกพูดทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ มากขึ้น และด้านการทำความสะดวก และการจัดเตรียมห้องพัก เสนอแนะให้จำกัดเกี่ยวกับอุปกรณ์ เขียน และอ่านได้ถูกต้อง

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

| ข้อความ | จำนวนผู้ตอบ | | |
|---|-------------------|------------|-----|
| | ผู้สำเร็จการศึกษา | หัวหน้างาน | รวม |
| 1. ควรเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกฟัง-พูดมากที่สุด | 16 | 26 | 42 |
| 2. ควรฝึกให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออกเพื่อสร้างความมั่นใจในการนำภาษาไปใช้ | 4 | 5 | 9 |
| 3. ควรเน้นในเรื่องการออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน รวมทั้งสำเนียง การเน้นเสียง | 5 | 4 | 9 |
| 4. ควรนำเรื่องทั่วไปมาสอนเพื่อเสริมความรู้ด้านศัพท์ เช่น คอลัมน์ต่าง ๆ ในหนังสือพิมพ์ | 7 | 2 | 9 |
| 5. ควรฝึกทักษะเขียนและอ่านเรื่องทั่วไปบ้าง | 4 | 3 | 7 |
| 6. ควรสอนไวยากรณ์ก่อนบทสนทนา | 2 | 2 | 4 |
| 7. ผู้สอนควรเป็นชาวต่างชาติ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และช่วยลดความตื่นเต้นเมื่อนำภาษาไปใช้ | - | 4 | 4 |
| 8. ควรใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียน | - | 3 | 3 |
| 9. ผู้สอนควรสอนให้เข้าใจง่ายและสนุก | - | 1 | 1 |

จากตารางที่ 23 ส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวว่า ควรเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกฟัง-พูดมากที่สุด