

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
เกสต์เฮ้าส์ ที่ถนนข้าวสารกรุงเทพ

STUDY ON ENGLISH COMMUNICATION PROBLEMS OF
GUESTHOUSE FRONT DESK STAFF AT KHOA SAN ROAD,
BANGKOK



วพ.
๑525๘
2549

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 63264
วัน,เดือน,ปี 25 ส.ค. 2549

b. 11.5 89723
i.....

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์-ภาษาอังกฤษเพื่อวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พ.ศ. 2549

**STUDY ON ENGLISH COMMUNICATION PROBLEMS OF
GUESTHOUSE FRONT DESK STAFF AT KHOA SAN ROAD,
BANGKOK**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIRMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ARTS IN APPLIED LINGUISTICS
(ENGLISH FOR SCIENCE AND TECHNOLOGY)
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2006

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์	ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของเกสต์เฮาส์ ที่ถนนข้าวสารกรุงเทพ
นักศึกษา	นางสาวอัญชลิ ไชยวงศา
รหัสนักศึกษา	44064374
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	ภาษาศาสตรประยุกต์-ภาษาอังกฤษเพื่อวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
พ.ศ.	2549
อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุขุมลย์ นิลรัตน์

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของเกสต์เฮาส์ถนนข้าวสาร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 45 คนจาก 11 เกสต์เฮาส์ที่มีทำเลที่ตั้งที่ถนนข้าวสาร ข้อมูลที่รวบรวมได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับวินโดวส์ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้เป็น 2 ส่วนตามแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

- 1) พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาทางด้านทักษะการฟังทักษะการพูดและทักษะการเขียนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทักษะการอ่านพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาอยู่ในระดับต่ำ
- 2) เมื่อพิจารณาหน้าที่และหัวข้อของปัญหาการฟังพบว่าปัญหาสูงสุดอันดับแรกคือการฟังบทสนทนาทั่ว ๆ ไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและปัญหาที่ต่ำที่สุดคือการฟังคำติชมจากนักท่องเที่ยว
- 3) เมื่อพิจารณาหน้าที่และหัวข้อของปัญหาการพูดพบว่าปัญหาสูงสุดอันดับแรกคือการพูดชื่อของนักท่องเที่ยวและการพูดเจรจาต่อรองกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและปัญหาที่ต่ำที่สุดคือการกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว
- 4) เมื่อพิจารณาหน้าที่และหัวข้อของปัญหาการอ่านพบว่าปัญหาสูงสุดอันดับแรกคือการอ่านนิตยสาร แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ต่างประเทศและปัญหาที่ต่ำที่สุดคือการอ่านชื่อของนักท่องเที่ยว
- 5) เมื่อพิจารณาหน้าที่และหัวข้อของปัญหาการเขียนพบว่าปัญหาสูงสุดอันดับแรกคือการจดข้อความจากการรับ โทรศัพท์ต่างประเทศและปัญหาที่ต่ำที่สุดคือการเขียนหรือกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของเกสต์เฮาส์

ส่วนที่ 2 วิธีการแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

- 1) วิธีการการแก้ปัญหาการฟังพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพูดให้ช้าลงหรือพูดซ้ำอีกครั้ง
- 2) วิธีการแก้ปัญหาการพูดพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะเตรียมสิ่งพิมพ์ที่แสดงรายละเอียดของเกสต์เฮาส์ เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบของห้อง ไว้ช่วยในการพูด
- 3) วิธีการแก้ปัญหาการอ่านพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะเรียกเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้มากกว่ามาช่วย
- 4) วิธีการแก้ปัญหาการเขียนพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะเรียกเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้มากกว่ามาช่วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thematic Paper Title	A Study on English Communication Problems of Guesthouse Front Desk Staff at Khoa San Road, Bangkok
Student	Miss Anchalee Chaiwongsa
Student ID.	44064374
Degree	Master of Arts
Programme	Applied Linguistics - English for Science and Technology
Year	2006
Thematic paper Advisor	Assistant Professor Sukhuman Nilrat

ABSTRACT

The purposes of this study are to survey the problems and explore solutions to English communication of guesthouse front desk staff at Khoa San Road. The instruments of this study were the questionnaires and the interview questions. The data were collected from 45 front desk staff of 11 guesthouses and analyzed by the Statistical Package for Social Science (SPSS). The results show in Percentage, Mean Scores, and Standard Deviation.

The results are shown into two parts corresponding with the questionnaires and interview questions.

Part One: The English communication problems of the front desk staff.

- 1) The front desk staff ranked the problems in listening, speaking and writing skills at a moderate level and ranked reading skill at a low level.
- 2) When considering language functions and topic areas of listening skill, the staff ranked listening to general conversation at the first top but at a moderate level and they ranked listening to tourist's complaints as the lowest at a low level.
- 3) When considering language functions and topic areas of speaking skill, the staff ranked pronouncing tourists' names and negotiating with them at the first top but at a moderate level and they ranked welcoming the tourists as the lowest at a low level.
- 4) When considering language functions and topic areas of reading skill, the staff ranked reading magazines, brochures, leaflets and newspapers at the first top but at a moderate level and they ranked reading the names of tourists as the lowest at a low level.

5) When considering language functions and topic areas of writing skill, the staff ranked taking note from phone calls at the first top but at a moderate level and they ranked writing or filling in the forms of guesthouses as the lowest at a low level.

Part two: The solutions to English communication problems of the front desk staff

- 1) The solution to the listening problems was asking the tourists to speak slowly and repeat what the tourists said.
- 2) The solution to the speaking problems was using printed materials which showed room rates, room types and promotions.
- 3) The solution to the reading problems was asking the colleagues to help.
- 4) The solution to the writing problems was asking the colleagues to help.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ACKNOWLEDGEMENT

I would like to express my deep appreciation to all those who gave encouragement and assistance to me in completing this study. I am deeply indebted to Assistant Professor Sukhuman Nilrat and Associate Professor Dr. Paneepa Sivapirunthep who provided me with valuable advice and generous encouragement throughout my study. Without their truly kindness, this research would never be accomplished smoothly.

I offer a word of personal appreciation to my family and my friends for their helping hands, patience, financial and moral support throughout my study.

Finally, I also would like to give my special acknowledgement to the authors and writers of various works whose names are listed in the bibliography.

Anchalee Chaiwongsa

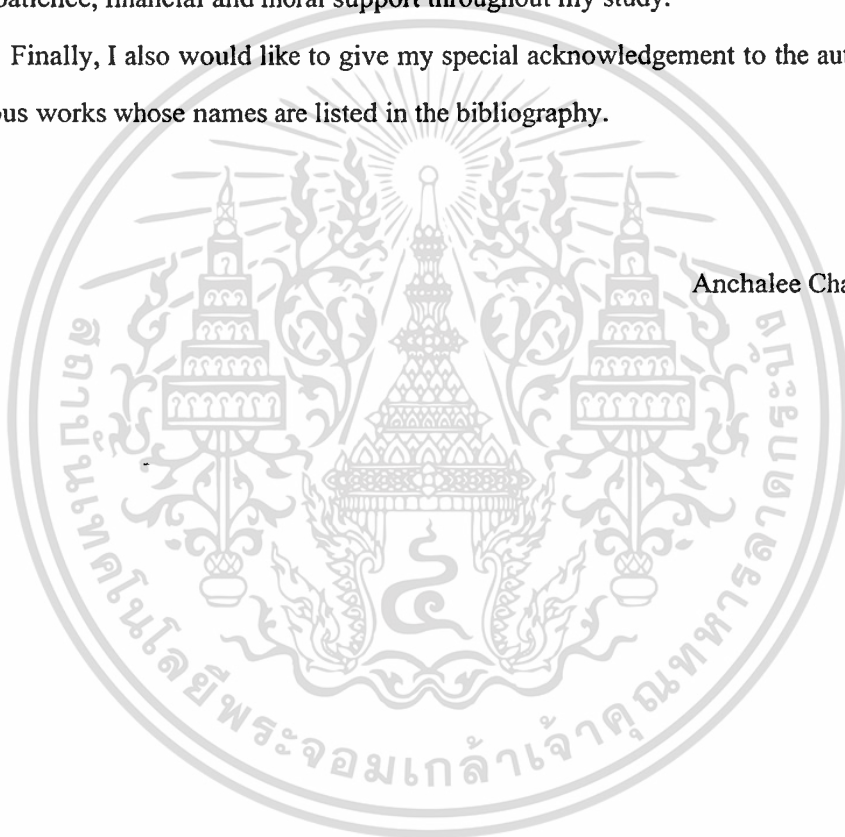


TABLE OF CONTENTS

	Page
The Abstract in Thai Version.....	I
The Abstract in English Version.....	III
Acknowledgement.....	V
Table of Contents.....	VI
List of Tables.....	VIII
List of Figure.....	IX
Chapter I : Introduction.....	1
1.1 The Statement and Significance of the Problems.....	1
1.2 Goal and Objectives.....	3
1.3 Research Questions.....	3
1.4 Scope or Limitation of the Study.....	3
1.5 Process of the Study.....	4
1.6 Definition of the Terms Used.....	4
1.7 Anticipated Outcomes.....	4
Chapter II : Literature Review and Related Research.....	5
2.1 History of Khoa San Road and Guesthouse.....	5
2.2 Importance of Hotel Front Desk Staff.....	6
2.3 Communication Theories.....	7
2.4 The Problems and Obstacles of Communication.....	11
2.5 Related Research.....	14
Chapter III : Research Methodology.....	18
3.1 Type of Research.....	18
3.2 Population and Sample Groups.....	18
3.3 Instruments.....	18
3.4 Data Collection.....	19
3.5 Data Analysis and Statistical Devices.....	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TABLE OF CONTENTS (Continued)

	Page
Chapter IV : Results.....	22
4.1 Front Desk Staff Background.....	22
4.2 Duties and Responsibilities of Front Desk Staff.....	24
4.3 The English Communication Problems of Front Desk Staff.....	25
4.4 The Solutions to English Communication Problems of Front Desk Staff.....	30
Chapter V : Conclusion, Discussion and Suggestions.....	33
5.1 Conclusion of the Study.....	33
5.2 Discussion.....	34
5.3 Suggestions for Further Study.....	36
Bibliography.....	37
Appendix.....	40
Appendix I : A Questionnaire for the Guesthouse Front Desk Staff At Khoa San Road (English version).....	41
Appendix II : A Questionnaire for the Guesthouse Front Desk Staff At Khoa San Road (Thai version).....	49
Appendix III : The Official Letters to The Official Letters to the Guesthouse Manager at Khoa San Road.....	57
Author Biography.....	59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LIST OF TABLES

Tables	Page
2.1 Conceptual Domain of Communication Theory.....	11
4.1 Numbers of Front Desk Staff in Different Genders.....	22
4.2 Numbers of Front Desk Staff in Different Ages.....	22
4.3 Numbers of Front Desk Staff in Different Educational Background.....	23
4.4 Numbers of Front Desk Staff in Working Experience before Working in Guesthouses.....	23
4.5 Numbers of Front Desk Staff in Years of Working Experience at Guesthouses.....	23
4.6 Frequency of Front Desk Staff Doing Each Duty in Guesthouses.....	24
4.7 The Problem Level of English Communication in Each Skill.....	25
4.8 The Level of Listening Skill Problems.....	25
4.9 The Level of Speaking Skill Problems.....	26
4.10 The Level of Reading Skill Problems.....	28
4.11 The Level of Writing Skill Problems.....	29
4.12 The Frequency of Solutions to Listening Problems.....	31
4.13 The Frequency of Solutions to Speaking Problems.....	31
4.14 The Frequency of Solutions to Reading Problems.....	32
4.15 The Frequency of Solutions to Writing Problems.....	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LIST OF FIGURE

Figure	Page
2.1 The Model of Communication Process.....	9



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Chapter I

Introduction

This chapter consists of seven parts as follows:

- 1.1 Statement and Significance of the Problems
- 1.2 Goals and Objectives
- 1.3 Research Questions
- 1.4 Scope and Limitation of the Study
- 1.5 Process of the Study
- 1.6 Definitions and Terms Used
- 1.7 Anticipated outcomes

1.1 Statement and Significance of the Problems

Khoa San Road has been considered a prime location for tourist accommodation. The road is located in Chanasongkram District, Banglumpoo, the central part of Bangkok. Advantages of the road are related to its location which is easily reached and it is also close to the center of tourist attractions around Rattanakosin Island, such as the Grand Palace, Ratchadamnoen Boxing Stadium, Banglumpoo Market where people can find various food and cheap products, etc. Besides, there are some travel agencies that the tourists can buy cheap airline tickets and get information on interesting domestic trips. As a result, Khoa San Road becomes one of the most famous locations of accommodation among foreign tourists in Thailand.

The information from Thairath (2004: online) showed that the important establishments of Royal family such as palaces and king attendant houses, including houses of high-ranked government officers were located on Khoa San Road. Prior to the Second World War, Khoa San Road was just a place where tourists enjoyed their nightlife, but after Vietnam War, some tourists, especially those with low-income, got an idea of finding a place to spend the night. As a consequence, local people on Khoa San Road began to open their houses to respond to the needs of tourists. The entire guesthouses were traditionally built of wood with fashionable roof style at that time. Due to the distinctive style, traditional construction, friendly environment, and affordable rent around 30-40 baht a day, guesthouses on Khoa San Road have made themselves very famous among foreign tourists.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Apaiwong (2000: online) said that today, guesthouses on Khoa San Road have changed positively and continuously in respect of facilities and quality of their services in order to support a large number of foreign tourists that seem to grow every year. However, the environment around the guesthouses still remains unique and has its own characteristics that other places are hard to be like. Therefore, the distinctive environment and high quality of services of guesthouses is the main and the key reasons why Thailand has visitors from abroad every year.

From interviewing the owner of “Chart Guesthouse” on Khoa San Road, all guesthouses on Khoa San Road can be divided into two groups: guesthouse owners provide services by themselves while the other is owners who hire employees to do the services for them. In case of hiring employees, front desk receptionists will play an important role in the business because they have to communicate with guests all the time. Accordingly, hiring efficient staff to take care of both tourists and guesthouses is necessary in such a case. However, many guesthouses on Khoa San Road are fairly small and operated with very tight budget so they can not afford to hire skilled person to do their job. Unlike guesthouses, hotels have a long process on recruiting employees. One of the important qualifications required is the ability in English communication skills. Namamuti (1999: 4) said that staff at front desk in hotels are one of the key successes in hotel business. Thus, all the front desk staff must be able to use English efficiently to serve and meet all needs of the guests.

Tourists’ requirement for better services has significantly influenced many guesthouse owners to develop and improve their services, especially on their personnel’s language skills. Nowadays, workers in guesthouse industry, particularly those who have been in charge as the front desk staff have to be able to communicate with tourists. The front desk staff must have years of relevant experience in English communication to provide services for tourists from different countries. However, not all of the front desk staff can use English well, so this can occasionally cause misunderstanding to foreign tourists and eventually leads to dissatisfaction with the services obtained.

Accordingly, the front desk staff have all English language skills needed to do their jobs, since the misunderstanding of English communication still occurs, they try to identify what the problems are. Tientaenggam (2001: 5) claimed that the foreign exchange staff can not easily understand various accents of non-native speakers such as Japanese, Indians or some Europeans because they have a heavy influence of their mother tongue in their English. Therefore, the accents of non-English speakers are the factor that makes the front desk staff have more difficult

to understand what the tourist said. Furthermore, none of the front desk staff are native speakers of English and they do not have a strong academic or practical background of English.

According to the guesthouse owners and other professionals, the problems mentioned above are frequently found in guesthouse business. As a researcher, the problems need to be deeply studied and analyzed what really causes the problems arising during the communication between front desk staff and tourists and what kind of solutions are likely to minimize the problems effectively. Furthermore, the results of the study also help to benefit employees in other professional fields such as the association of Thai travel agents, which can ultimately promote the reputation of Thailand.

1.2 Goal and Objectives

The objectives of the study are as follows:

1. To study English communication problems that occur between guesthouse front desk staff and tourists.
2. To explore solutions to minimize the English communication problems between guesthouse front desk staff and tourists.

1.3 Research Questions

The research questions of the study are as follows:

1. What are the English communication problems of guesthouse front desk staff?
2. What are the English communication solutions that guesthouse front desk staff use to solve the problem?

1.4 Scopes and Limitation of the Study

This study gathers data from 45 front desk staff of 11 guesthouses on Khoa San Road, Chanasongkram district, Bangkok. Guesthouse front desk staff work in 3 shifts: morning, evening and night. The preliminary survey found that the main priority of every front desk staff is to communicate with tourists who stay in guesthouses. In order to collect relevant, reliable, and accurate data for the research, a tape recorder was also provided with open-ended questions for the interview front desk staff.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 Process of the Study

The processes of the study are as follows:

1. Relevant research which involves English communication problems were reviewed.
2. Initially, five front desk staff of guesthouses on Khoa San Road were interviewed in order to set up the guidelines for the interview.
3. Questionnaires to meet the purpose of the study were designed by using data from relevant research and primary interviews.
4. Forty-five front desk staff of 11 guesthouses on Khoa San Road were interviewed.
5. All data were collected and analyzed.
6. The report was written.

1.6 Definitions and Terms Used

Front desk staff: Employees working at guesthouses front-desk or information desks, usually conducting English communication with tourists responsible for welcoming and taking care of tourists, selling rooms, keeping keys and belongings deposited of the tourists, administering room cleaning, providing information for the tourists, taking messages for the tourists, and other general services required by the tourists.

Guesthouses: Private houses or buildings where rental rooms are available for tourists with different services from hotel service style. Eleven guesthouses as surveyed for the study are located on Khoa San Road, Chanasongkram district, Bangkok.

English communication problems: The problems of front desk staff who work in guesthouses and communicate with tourists. The problems were grouped under four skills, namely listening, speaking, reading and writing.

1.7 Anticipated Outcomes

The results from this study are anticipated to be guidelines for persons who are in charge of front-desks not only in guesthouses at Khoa San Road area but also in other hotels for solving the English communication problems with tourists and also for their improvement of English communication skills.

CHAPTER II

LITERATURE REVIEW AND RELATED RESEARCH

This study aims to investigate English communication problems of the front desk staff at Khoa San Road. This chapter reviews issues that are related to the study and is divided as follows:

- 2.1 History of Khoa San Road and Guesthouses
- 2.2 The Importance of Front Desk Staff
- 2.3 Communication Theories
- 2.4 The Problems and Obstacles of Communication
- 2.5 Related Research

2.1 History of Khoa San Road and Guesthouses

Apaiwong (2000: online) stated that Khoa San Road, with the length of only 394 metres, located in Talad Yod District, Phra Nakorn Municipality, is considered the shortest road in Bangkok. It was built in the reign of King Rama V, commencing from Chanasongkram Temple on Jakkapong Road and meeting Tanao Road on the east. The reason for the name 'Khoa San Road' was because originally it was generally known as the place where people came to buy and sell paddy that was transported to Bangkok by ships. According to the residents who used to live and do business on Khoa San Road 50 years ago, about 10 small hotels, each with 10-30 rooms were located there and at that time were regarded the largest. The reason why there were so many hotels situated on Khoa San Road was that in that vicinity and in the areas at the corners of the road were located several government offices, e.g., the Revenue Department, Treasury Department, the Government Lottery Office etc. Government employees and people from upcountry coming to attend meetings or on official business often stayed at hotels on this road due to their cheap accommodation rates, 5-20 baht a night. Further, their location was convenient for traveling to other destinations.

Guesthouses Legend Later, when government offices on Khoa San Road moved to new locations, the existing small hotels and famous restaurants along the road began to suffer from the lack of customers. No further investment or business expansion in this area has been made for

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

over 20 years. However, it was about two decades ago, around 1984, when Khoa San Road began its revival and became booming again and its prosperity has continued to grow up to the present time. The legend of its revival started when backpacker foreign tourists making trips to Thailand on their own asked for accommodation in Chanasongkram Temple. Then came more and more tourists looking to find rooms with cheap daily rates. This triggered an idea for people in the area to modify their homes to accommodate these foreign tourists. This brought about extra income to the homeowners while, at the same time, they could still reside in their residences too. Later, people around the area considered that the provision of rooms for daily rental could be done as a business, and thus evolved the present guesthouses. In 1985, the year when the business of guesthouses had really developed, several more modern and standard guesthouses were built and expanded on Khoa San Road to support the growth of foreign tourists seeking inexpensive accommodation in the Khoa San area. Since 1992, a great number of guesthouses have been built; a lot of large investment groups have been interested in the business up to the present time. Apaiwong (2000: online).

Today, guesthouses on Khoa San Road play an important role in the promotion of national tourism. It could be said that guesthouses have been the top consideration priority of satisfaction among the tourists visiting this road. Every year, there are numbers of foreign tourists staying in guesthouses along the road. This is an important factor in bringing related and peripheral about other following businesses and employment to the area and has resulted in the establishment of new businesses. Besides, Khoa San Road is an important trading location, both wholesale and retail, a center of the domestic tourism industry, which results in the distribution of incomes to rural areas, as well as a center of the tourism and travel agency business for tourists to travel to neighboring countries. This has made Khoa San Road widely known among foreigners from a wide array of countries speaking diverse languages who have the intention to sightsee in Thailand.

Khoa San Road is like a beautiful diamond of the Rattanakosin Island. Tradition culture, customs, and indigenous intelligence should be conserved to depict the beauty and uniqueness of them when foreigners visit this cultural road so that they wish to visit it and stay to experience the magnificence of the country and make it known worldwide. Apaiwong(2000: online).

2.2 Importance of Hotel Front Desk Staff

Klanklin (2545: 1) stated the receptionists at hotel front desks play the most important role in the operation and provision of hotel services, for they are considered the center of all information inside the hotels. Front desks are the places to which other sections have to forward information, and are, therefore considered, one of the large arteries of the hotels. Furthermore, front desks have been the first point of contact and the most important place in welcoming guests when they first step into the hotel. Receptionists at front desks need to make a good first impression on the guests through their looking smart, personalities, manners, friendly and helpful and correct use of languages in communications in response to the requirements of the guests. Front desks are the section responsible for providing all facilities to the guests, starting with reserving rooms, preparing rooms, receiving guests, providing information and all facilities needed by the guests until their departure.

The Minnesota Department of Education (2004: online) also stated that hotel desk clerks work at the front desk in hotels, motels, and resorts. They are responsible for making guests feel comfortable and welcome. They make advance reservations by telephone and greet guests when they arrive. They check guests in, assign their rooms, and issue room keys. In small hotels, clerks give guests directions to their rooms and tell them where to park, if they come by car. In large hotels, they give instructions to bellhops who take guests and their bags to their rooms. In addition, clerks keep records of room assignments and availability. Records and reservations are often kept on computers. Hotel desk clerks assist guests in a variety of other ways; they answer questions about hotel services and policies, about local restaurants, shopping, entertainment, and travel. When guests report problems with their rooms, it is the clerks who contact housekeeping or maintenance staff to take care of the problem. In addition, the desk clerks transfer incoming calls to guests' rooms and take messages when they are out. They may also sort mail for guests and make sure they receive it. In large hotels, clerks sometimes deposit guests' valuables in the hotel safe. Hotel desk clerks are responsible for computing guests' bills, they post charges to guests' accounts for their rooms, phone calls, and food and when guests check out, they prepare the bill, explain charges, and collect payment. Once again, they are responsible for creating a good impression of the hotel. Hotel desk clerks who work in smaller hotels and motels may have additional duties and in some small hotels, the clerks are responsible for all front office operations. For example, they may perform bookkeeping and even laundry duties.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 Communication Theories

Fisher (1978: 10) claimed that as human beings are social animals, they require companionship and, consequently, need to be able to communicate with each other in order to give or share ideas. Communication occurs when two people interact, either verbally or non-verbally. Communication comes from the Latin word “communicare” meaning to give or to share information and ideas. People can communicate with each other for any of a variety of purposes, for example: explanations, discussions, attraction, cooperation, or persuasion.

Definitions of Communication

There are many people who have offered vastly different views of what communication is:

Bird (1976:12) presented communication as “an exchange of facts, ideas, opinions, or emotions by two or more persons.”

Lustig and Koester (1993:25) defined communication as “a symbolic, interpretive, transactional, contextual process in which people create shared meanings”.

Lumsden (1996:26) described communication “as the process of using verbal and nonverbal cues to transact mutually acceptable meaning between two or more people within a particular context and environment.”

Wood (1997:14) proposed an interesting definition that “communication is a systemic process in which individuals interact with and through symbols to create and interpret meanings.” Based on the definition, four theoretically fundamental notions of communication are manifest, including process, systemic, symbols, and meanings. These are generally considered as the basic concepts to identify and understand what communication is.

Steinfatte (1987:28) stated that people should study communication as “a process” so that they can get a deeper understanding of communication in both meaning and interaction. “We can look at communication as a process in much the same way as we study biological systems within our own bodies, since communication is a system that involves an interrelated, interdependent group of elements working together as a whole to achieve a desired outcome or a goal”.

To better understand the communication process, Berlo (1980:24) suggested that we should study the elements of the communication process, which consist of a sender, a message, a channel, and a receiver. The communication process can be represented as in the model below:



Figure 2.1 The Model of Communication Process

From Figure 1, we can see that the communication process starts with a “sender” who makes the decision to communicate. When the sender wants to communicate, he or she must encode or create a message through his or her experiences, perceptions, thoughts and feelings. There are many purposes for sending messages, for example: to inform someone, to persuade someone to do something, or to entertain.

The second element of the communication process is a “message”. Messages refer to what is being communicated. After making a decision to communicate, the sender chooses what message will be sent to the receiver. The message can be verbal and non-verbal.

The way that messages are transmitted from the sender to a receiver is called the “channel”. There are many channels for sending messages, so it is very important for the sender to choose an appropriate channel for communicating in different situations.

The final element of the communication process is a “receiver” who receives messages from the sender. The receiver decodes or interprets the message based on his or her past experiences, perceptions, thoughts, and feelings.

Concerning the definitions stated above, it can be generalized that through the communication process, people can transmit messages, ideas, feelings, information and attitudes, verbally and nonverbally, intentionally and unintentionally.

Craig (1999) made a compelling case for the importance of considering distinctions among varying conceptual domains in communication theory. He argues that typical discussion of the concept of communication distinguishes between a transmission model of communication and a constitutive model of communication. According to Craig, within the transmission model, “communication is a process of sending and receiving messages or transferring information from

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

one mind to another”, whereas the alternative is “ a model that conceptualizes communication as a constitutive process that produces and reproduces shared meaning”. In the constitutive model, communication “is not a secondary phenomenon that can be explained by antecedent by psychological, sociological, cultural, or economic factors, rather communication itself is the primary, constitutive social process that explains all these other factors”. He believes that seeing communication theory as a choice between a transmission and a constitutive model is problematic. First, he argues that a fair fight is rarely provided because “the transmission model, as usually presented, is scarcely more than a straw figure set up to represent a simplistic view”. Second, he argues that the transmission view of communication does resonate in many practical settings. That is, in everyday life we often think about communication as the sending and receiving of information rather than as the creation and recreation of social realities. He then goes on to define seven different conceptual traditions in communication theory. These seven traditions are presented in Table 2.1 along with the ways in which each tradition and problem of communication.

Sareno and Mortensen (1970: 7) mentioned that a compensive theoretical orientation from different angles and from varying perceptives focus upon four interrelated somewhat distinct dimensions of theory:

1. Communicaiton as a system of behaviors.
2. Communication as a decoding-encoding activity.
3. Communication as interaction.
4. Communication in social context.

Table 2.1 Conceptual Domain of Communication Theory

Traditions of Communication Theory	Communication Theorized as:	Problems of Communication Theorized as:
Rhetorical	The practical art of discourse	Social exigency requiring collective deliberation and judgement
Semiotic	Intersubjective mediation by signs	Misunderstanding or gap between subjective viewpoints
Phenomenological	Experience of otherness; dialogue	Absence of, or failure to situation, authentic human relationship
Cybernetic	Information processing	Noise; overload; underload; a malfunction or “bug” in a system
Sociopsychological	Expression, interaction, and influence	Situation requiring manipulation of causes of behavior to achieve specified outcomes
Sociocultural	(Re)production of social order	Conflict; alienation; misalignment; failure of coordination
Critical	Discursive reflection	Hegemonic ideology; systematically distorted speech situation

Source: Adapted from Craig R. T. (1999). Communication theory as a field Communication Theory, 9, 119-61.

2.4 The Problems and Obstacles of Communication

Abrams (1986: 3) claimed that when people do not accurately share ideas and information, we say that there is a communication breakdown. Although you may use a lot of words and people may respond to them, the communication process is completed only when your receiver shares the meaning of your message. Many factors prevent understanding each other. Prejudice against the sender of the topic, failure to hear the message, or misunderstanding of the language used. According to this issue, Tubb and Moss (1994: 365) stated that the communication breakdown sometimes occurs because of limitation of linguistic ability of staff; in some departments, a member of staff has to use his second language, usually English, in dealing with customers. Furthermore, Rosenblatt (1992: 70) noted that communication breakdown occurs

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

when we assume that we understand the meaning of a word that in reality is outside our recognition vocabulary. Rather than admit that we do not know what a particular word means, we frequently try to deduce a meaning from an examination of the context in which that word occurred and from nonverbal clues such as intonation.

Actually, Abrams (1986: 3) mentioned that the barriers may occur anytime during the communication process, and they may result from either environmental conditions such as excessive noise or unpleasant weather (these are called external barriers) or from personal distraction such as prejudice against the speaker or preoccupation with other ideas (internal barriers).

Moreover, Bittner (1988: 74-96) viewed that culture difference is regarded as one of the communication obstacles. The verbal and nonverbal communication cues of one's culture may be obstructed by a foreign culture. A person from a foreign country may think of the thing we consider good qualities of communication as strange. For example, Thai culture does not encourage using eye contact during conversation with the elderly. Then, trying to read the nonverbal cue of foreigner may result in conflicting information, misjudgment of behavior, or misunderstanding. To adapt oneself to cultural obstacles, they should take the time to learn the meaning of various verbal and nonverbal symbols they do not understand when communicating with someone from a different culture.

The dissimilarities between Western and Thai cultures produce “culture shock” experiences, which may force their representatives to try to understand themselves enough to cope with the differences they are not prepared to meet. Samovar (1998: 142) mentioned that “Ignorance of cultural difference is one of the chief causes of misunderstanding in a world that is getting more and more interdependent, on the one hand, and increasingly torn with strife on the other.”

Problems raised in communication between people from different cultures are that the way we perceive someone from another culture is based on the meaning of the attributes we find in our own culture; thus we may be disappointed to find that our expectations are not met. In addition, whenever differences occur, there is the potential for disagreement, conflict and hostility. Besides, the contact between, cultures; not only affects the cultures, it also affects the ability of the two parties to communicate effectively. Regarding his discussion, Borden (1991) suggested that cultural differences appear in at least four areas of communicative behavior:

1. Verbal behavior includes language

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Nonverbal behavior includes spacing, timing, sex role, age, social status and others.
3. The value of the culture.
4. The mental images, including the different views of reality.

Based on the four areas of communicative behavior which differentiate the cultural appearances, three-fourths of nonverbal communication consumes the most part of a conversation in general. In addition to this, Samovar (1998: 76-89) noted that the intercultural elements that have the potential to affect a situation in which people from different backgrounds come together are perception, verbal and nonverbal processes. These include the six major sociocultural elements that directly influence their perceptions: (1) belief, values, and attitude, (2) world view, (3) social organization, (4) human nature, (5) activity orientation, and (6) perception of self and other.

Listening Comprehension as a skill of Foreign Language Learning.

Rivers (1968) believed that the comprehension of spoken language is of primary importance if the communication aims to be achieved. Because communication is a process involving at least two people, speaking does not itself constitute communication unless what is said is comprehended by another person. She stated that making oneself understood by another person is not the primary problem of the foreigner because one can use gestures, writing or a bilingual book of phrases to communicate, but the greatest difficulty is to understand what is being said to and around oneself.

Kalivoda (1980) identified that there are three major areas relating to the problems of listening comprehension. These three areas are: (1) the difficulty of remembering the messages contained in extended speech; (2) the rapid (sounding) pace of the speech, with its slurred qualities which contrast with the clear and well articulated talk most often heard in the classroom; (3) the large number of new and unfamiliar words. These problems suggest the great difference between listening to a foreign language and listening to the native language. For the problem of the difficulty in remembering the messages contained in extended speech, Kalivoda refers to Rivers (1971) to support his idea. Rivers applies the concept of memory or retention to second language. She points out that a listener may comprehend short utterances but he will have trouble in remembering the information of extended speech. This is because of his failure to distinguish between the important information necessary to understand the message and redundant words.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Rivers (1968) also stated that it is redundancy in language which helps us to piece together the information we hear. Even in communication in our native language we do not hear clearly everything that is said to us, nor do we pay full attention to every element of each utterance. In a foreign language we are learning, our perceptual difficulties are compounded by many items which we do not recognize or with which we are not familiar. Artificially constructed messages, such as those frequently devised for use in foreign-language classes, often unwittingly reduce the amount of redundancy supplied by a speaker in a normal situation. In this way the perception of the foreign language message is made more difficult even for a person familiar with the language clues. Besides listening to every word, the lack of time to mentally process the information is another more complex element of the problem of remembering the information.

The second problem area of listening to spoken language is the speed of speech. Although the learner can keep up with the speaker by listening to key words and becoming skilled in the chunking, spacing is another important factor. Listeners take advantage of spacing to understand the message and remember it, to put it all together and then to speak. Some learners cannot follow the speaker or message they hear. Kalivoda (1980) suggested that, instead of slowing down the speed of speech, we can simply program the material with longer pauses. In other words, we continue to feed the student with rapid speech but to help him get used to it, we provide lengthy pauses.

The third problem area is the learner's limited lexical knowledge. This refers to unfamiliar words and the students' inability to distinguish between words used when speaking and those that must be coped with when listening to various types of discourse.

2.5 Related Research

Related Research Conducted Abroad

Goby (2000: 41) conducted a survey research entitled “The Key Role of Listening in Business: A Study of the Singapore Insurance Industry” they investigated how listening is perceived by people working in this industry. A pilot study was conducted to find out how their respondents assessed the relative importance of speaking, listening and writing. For the data for analysis he used a five-point Lickert scale questionnaire and distributed it to five different groups of respondents - insurance managers, insurance agents, policyholders, non-policyholders and university students specializing in insurance. Based on their finding, they concluded that “in the

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

insurance industry in Singapore there is a gap between the perceived need for good listening and the degree to which good listening skills are perceived to be possessed by insurance agents”.

Swenson and Casmir (1980: 220) studied the research on the impact of culture-sameness, gender, foreign travel, and academic background on the ability to interpret the facial expression of emotion in others. Their study aimed to examine the ability of students from different countries in interpreting the facial expressions of emotion in others. Moreover, two research hypotheses were used as a guideline for the study. The two research hypotheses are as follows:

1. Judges (students) more accurately interpret the facial expressions of emotion in people of their own culture than people of cultures different from their own.

2. Accuracy in interpreting facial expressions of emotion in other people is related to sex, foreign travel experience, scholastic interest of the judge (declared major) or the combination of all or any of these variables.

A total student population of 1,560 selected from the United States, Germany, South Africa and Japan were used for their study. A Sample population was chosen to represent equally the four nationalities. In these groups, 841 are female judges, and 791 are male. A questionnaire and 12 sets of five slides, each set containing a slide for each of the five emotions (happiness, sadness, anger, fear and surprise) were used to collect data. The result of the study shows that gender and amount of travel are related to the degree of accuracy in interpreting the emotion shown by facial expressions. Females tend to interpret more accurately than their male counterparts. In addition, the more frequently a person travels, the more correctly he or she is able to decode the emotion communicated through the facial expression of the other people. The result also indicates that individual and learned traits should be more specifically studied in order to determine the way to better preparing people for intercultural contact.

Hiemstra (1999: 72) investigated a study on using handshakes as non-verbal means of communication to establish a good first impression in business contact. She conducted this research study during a class meeting using an exercise assigned to her college students as a means to discuss non-verbal communication and making a good first impression in business with her students. Based on the knowledge that action speaks louder than words and that a first impression in business is that of non-verbal signal, her students learned through a series of exercise activities that a professional handshake is an important ingredient of making a good impression in business. Moreover, her students also gained a better understanding of non-verbal

communication through this activity; she concluded that her students learned some important principles of non-verbal communication:

1. Understanding the message they want to send non-verbally
2. Learning how to understand the messages that they are receiving from others non-verbally
3. Having a list of characteristics that they can use to think about how they want to be perceived as non-verbal communicators in business settings
4. Having practiced how to shake hands professionally in a business situation.

Related Research Conducted in Thailand

Kongjaroen (1991: 3) conducted a survey research entitled “Problems of English and Implication for Working of Graduates from Hotel and Tourism Training Institutes as Perceived by Themselves and Immediate Chief, Tourism Authority of Thailand”. The study was done in 1991 in order to investigate the problems of English used among graduated students and their immediate chiefs. The findings summarized that the students who graduated from the Restaurant and Bar Department, Kitchen Department, and Housekeeping Department had some problems in English use, even at the low level. They could use grammatically correct English in some situations but they could not speak English fluently. The student who graduated from the Front office Department could use English to communicate in different situations grammatically correct and fluently. Neither the student nor their chiefs experienced significant problems at the lowest level.

Namamuti (1999: 4) did a survey research entitled “A Study of English Communication between Hotel Front Desk Staff and Asean Guests”. The study was conducted in 1999 and focused on the problems of English usage in communication between hotel front desk staff and their ASEAN guests and, also aimed to identify the English language training needs of the hotel’s front desk staff, and additionally, the importance of the English language skills: speaking, writing, reading, and listening.

Tientaengngam (2001: 3) studied a survey research entitled “A Study of Communicative Strategies of Foreign Exchange Officers”. The study was conducted in 2001, and explored the verbal and non-verbal strategies employed by Bangkok Bank’s foreign exchange officers.

Interviews and the research’s observations, plus a follow-up interview in some cases, were used

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

to collect data. The findings show that the subjects perceived their communicative ability as fairly good, meaning that they can understand non-local customers most of the time, but there are times when they have problems understanding customers and being understood. In order to reduce the possibility of communication breakdown, it is recommended that a training course on English speaking and listening skills be provided for foreign exchange officers.

Saejeng (1999: 3) carried out a survey research entitled “Spoken English of Salespeople in the Airlines Industry”. The study was conducted in 1999, in order to investigate persuasive English spoken by salespeople in the airlines industry. Apart from this, the study aimed to find out communicative skills that salespeople should apply to improve their sales. He used interviews as the means to collect data for analysis. The findings show that the salespeople have problems with accent, stress and pronunciation when speaking English. They usually speak English with a heavy Thai accent, and place the stress at the final consonants, resulting in incorrect pronunciation of English words. Moreover, he also found that salespeople need to improve their skills in selling, as some of them felt tense or nervous when prompted to make decisions on the spot or required to deal with groups of customers. To conclude his study, he suggested that the airlines have an English training course on speaking and writing, as well as salesmanship training on persuasive skills.

Permtajit (2003: 4) conducted a survey research entitled “Analysis of Thai Airways International Flight Attendants’ Language Difficulties to Provide Practical Suggestions for Language Training”. The study was conducted in 2003, in order to investigate language problems and difficulties in terms of language functions and English usage which the Thai Airways flight attendant encountered while working during flight. The finding from the study showed that the lack of familiarity with passengers’ accents and flight attendants’ own accent and pronunciation were two major areas of difficulty which the flight attendants had encountered while working. Speaking and listening skills were the two most important language skills for the flight attendants. Also, knowledge of job-related vocabulary and cultural differences were also recognized as essential for their in-flight work. According to the findings, the English courses organized by Thai Airways should emphasize varieties of both standard and non-standard English and pronunciation practice. Also, to improve the English proficiency of the flight attendants, additional courses should be held so that the flight attendant can practice English on a regular basis.

CHAPTER III

RESEARCH METHODOLOGY

This chapter describes the methodology and procedures of this study. It presents the following topics:

- 3.1 Type of Research
- 3.2 Population and Sample Groups
- 3.3 Instruments
- 3.4 Data Collection
- 3.5 Data Analysis and Statistical Devices

3.1 Type of Research

A method used to investigate English communication problems of front desk staff was a survey method by using the questionnaires and the interview.

3.2 Population and Sample Groups

The population of this study was all front desk staff from 15 guesthouses at Khoa San Road and 45 front desk staff, and by using the simple random method, 11 guesthouses were selected. They were Chart Guesthouse, Classic Inn, D&D Inn, Kawin, Khoa San Palace, Marcopolo, Sawadee Banglumpoo, Sawadee Bangkok, Seven Holder, Siam Oriental, and Top Guesthouse.

3.3 Instruments

The research instruments were questionnaires and interview questions. The questionnaires were used to survey the English communication problems of front desk staff and the interview questions were used to find the solutions to communication problems.

3.3.1 Construction of Questionnaire

The step-by-step the questionnaires were conducted:

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. The research concerning the problems and solutions to English communication problems and the related literature were reviewed in order to set up the scope of this study.

2. A preliminary interview was conducted with some front desk staff. Information obtained from the interview provided guidelines for questions in the questionnaires and the interview questions.

3. The questionnaires and interview questions were set up based on related literature, research papers and preliminary interview data with the front desk staff.

4. The questionnaires and interview questions were examined and revised for the content validity value by the thematic advisors.

3.3.2 Content in the questionnaires and interview questions

The questionnaires consisted of 3 parts:

Part 1. The background of the front desk staff

The front desk staff were asked to identify their gender, age, education, work experiences and length of working time in this guesthouse.

Part 2. Duties and responsibilities of front desk staff

The front desk staff were asked to identify their duties and responsibilities in the guesthouses.

Part 3. The English communication problems

The front desk staff were asked to identify level of English communication problems in their works. The front desk staff rated their level of problems in listening, speaking, reading and writing skills.

Interview Questions

The interview questions were used to find out the solutions to listening, speaking, reading and writing English communication problems that occurred while the front desk staff worked in guesthouses.

3.4 Data Collection

1. The researcher telephoned to the managers of 11 guesthouses in order to introduce herself, to give a brief overview of this study and its purposes and to arrange for an appointment to collect data.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. The researcher met with the guesthouse managers and presented a letter from the Dean of the Faculty of Industrial Education, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang explaining the purpose of the research. The guesthouse managers were then asked for their cooperation in allowing their front desk staff to participate in this study.

3. The researcher appointed the front desk staff in order to collect the data by asking them to fill in the questionnaires and giving answers in an interview.

3.5 Data Analysis and Statistical Devices

The data obtained from the completed questionnaires were processed, computed, categorized, analyzed and interpreted by means of Statistical Package for Social Science (SPSS).

1. The background information was presented in terms of percentage and frequency distribution.

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

P = percentage
f = frequency
n = number of respondents

2. Arithmetic mean (Mean, \bar{X}) and Standard Deviation (S.D.)

Arithmetic mean was used to explain the level of English communication problems.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$\bar{X} = \text{mean}$$

$$\sum_{i=1}^n X_i = \text{sum of level of problem}$$

$$n = \text{number of respondents}$$

Standard Deviation (S.D.) refers to the average amount by which all scores differ from the mean.

$$S.D = \sqrt{\frac{\Sigma(X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S.D.	=	standard Deviation
X	=	score
\bar{X}	=	mean of the score
Σ	=	sum of level of problem
n	=	number of respondents

Meaning of \bar{X}

The front desk staff were required to rate their level of English communication problems based on a five-point Likert type scale according to the following criteria and the meaning of score range:

5	or mean scores between 4.50-5.00	means	the highest level of problem
4	or mean scores between 3.50-4.49	means	high level of problem
3	or mean scores between 2.50-3.49	means	moderate level of problem
2	or mean scores between 1.50-2.49	means	low level of problem
1	or mean scores between 1.00-1.49	means	the lowest level of problem

CHAPTER IV

RESULTS

This chapter presents the results of this study which answer two research questions as follows:

1. What are the English communication problems of guesthouse front desk staff?
2. What are the English communication solutions that guesthouse front desk staff used to solve the problems?

The results of the study were presented into 2 parts:

4.1 Front Desk Staff Background

4.2 Duties and Responsibilities of Front Desk Staff

4.3 The English Communication Problems of Front Desk Staff

4.4 The Solutions to English Communication Problems of Front Desk Staff

4.1 Front Desk Staff Background

Table 4.1 Numbers of Front Desk Staff in Different Genders

Genders	Numbers	%
Male	11	24.4
Female	34	75.6
Total	45	100

Table 4.1 shows that 75.6 % of the front desk staff are female and 24.4 % of them are male.

Table 4.2 Numbers of Front Desk Staff in Different Ages

Ages	Numbers	%
15-20	1	2.2
21-25	24	53.3
26-30	11	24.4
31-35	5	11.1
Over than 35	4	8.9
Total	45	100

Table 4.2 shows that 53.3 % of the front desk staff are 21-25 years, 24.4 % are 26-30 years, 11.1 % are 31-35 years, 8.9 % are over 35 years, and 2.2 % are 15-20 years.

Table 4.3 Numbers of Front Desk Staff in Different Educational Background

Educational Background	Numbers	%
Primary School	2	4.4
Secondary School	7	15.6
High School	10	22.2
Occupational Certificate	6	13.3
Higher Certificate	5	11.1
Bachelor's Degree	15	33.3
Total	45	100

Table 4.3 shows that 33.3 % of the front desk staff have graduated with a Bachelor's degree level, 22.2 % has got a high school diploma, 15.6 % finished secondary school, 13.3 % has got an occupational certificate, 11.1 % has got a higher certificate, and 4.4 % finished primary school.

Table 4.4 Numbers of Front Desk Staff in Working Experience before Working in Guesthouses

Working Experience	Numbers	%
No	13	28.9
Yes	32	71.1
Total	45	100

Table 4.4 shows that 71.1 % of the front desk staff have previous work experience before working in the guesthouses and 28.9 % has no work experience.

Table 4.5 Numbers of Front Desk Staff in Years of Working Experience at Guesthouses

Years of working experience	Numbers	%
Less than 1 year	15	33.3
1 – 2 years	6	13.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Table 4.5 (continued)

Years of working experience	Numbers	%
Between 2 years – 5 years	10	22.2
Between 5 years – 10 years	4	8.9
Do not answer	10	22.2
Total	45	100

Table 4.5 shows that 33.3 % of the front desk staff work in the guesthouse less than 1 year, 22.2 % work between 2 - 5 years, 22.2 % do not answer, 13.3 % work between 1 - 2 years, and 8.9% work between 5-10 years.

4.2 Duties and Responsibilities of Front Desk Staff

Table 4.6 Frequency of Front Desk Staff Doing Each Duty in Guesthouses

The Duty	Frequency	%
selling guest rooms	45	100
(temporarily) keeping room-keys	44	97.7
receiving phone calls	42	93.3
collecting money and issue receipts	41	91.1
providing check-in information	40	88.8
receiving information for cleaning rooms	38	84.4
giving directions	38	84.4
taking messages	37	82.2
making wake-up calls	37	82.2
keeping luggage	34	75.5
making notes on guest information	31	68.8
recommending tourist destinations	30	66.6
recommending other services, e.g., traditional body/foot massage	21	46.6
receiving order for calling taxi	18	40.0
others	-	-

Table 4.6 shows that 45 front desk staff sell the guest rooms, 44 staff temporarily keep room-keys, 42 staff receive phone calls, 41 staff collect money and issue receipt, 40 staff provide

check-in information, 38 staff receive information for cleaning rooms and give directions, 37 staff take messages and make wake-up calls, and only 18 front desk staff receive order for calling taxi.

4.3 The English Communication Problems of Front Desk Staff

The forty-five front desk staff were required to assess their English communication problems level based on a five-point Likert scale and the interpretation level of problems were as follows:

- 5 or mean scores between 4.50-5.00 means the highest level of problem
- 4 or mean scores between 3.50-4.49 means high level of problem
- 3 or mean scores between 2.50-3.49 means moderate level of problem
- 2 or mean scores between 1.50-2.49 means low level of problem
- 1 or mean scores between 1.00-1.49 means the lowest level of problem

Table 4.7 The Problem Level of English Communication in Each Skill

English skills	Frequency(%) from n =45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Listening	-	11(24.4)	23(51.1)	6(13.3)	5(11.1)	-	2.89	0.91	Moderate
Speaking	-	7(15.6)	26(57.8)	7(15.6)	5(11.1)	-	2.78	0.85	Moderate
Reading	-	5(11.1)	20(44.4)	14(31.1)	6(13.3)	-	2.23	0.86	Low
Writing	1(2.2)	7(15.6)	17(37.8)	14(31.1)	6(13.3)	-	2.62	0.98	Moderate

Table 4.7 shows that the English communication problems of the front desk staff in listening, speaking and writing skills are at a moderate level, and the reading problem is at a low level.

Table 4.8 The Level of Listening Skill Problems

Listening skills	Frequency(%) from n =45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Listening to general conversation of tourists	1(2.2)	7(15.6)	25(55.6)	9(20.0)	3(6.7)	-	2.87	0.84	Moderate

Table 4.8 (continued)

Listening skills	Frequency(%) from n =45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Listening to the following: <i>tourist names, phone numbers, room numbers, addresses, prices, charges, fees, currency exchange, etc.</i>	1(2.2)	7(15.6)	12(26.7)	19(42.2)	5(11.1)	1(2.2)	2.55	0.97	Moderate
Listening to tourist's orders	-	8(17.8)	15(33.3)	13(28.9)	9(20.0)	-	2.49	1.01	Low
Listening to tourist's complaints	-	4(8.9)	18(40.0)	12(26.7)	11(24.4)	-	2.33	0.95	Low
Listening to tourist's inquiries	-	8(17.8)	20(44.4)	13(28.9)	4(8.9)	-	2.71	0.86	Moderate
Listening to English conversations through phone call	4(8.9)	3(6.7)	18(40.0)	14(31.1)	6(13.3)	-	2.67	1.08	Moderate
Listening to tourist's requests	2(4.4)	3(6.7)	8(17.8)	16(35.6)	16(35.6)	-	2.51	0.99	Moderate
Others	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Average							2.59	0.96	Moderate

Table 4.8 shows that the overall average of listening problems from seven problems is rated at a moderate level. The five problems at a moderate level are as follows: listening to general conversations of tourists, listening to tourist's inquiries, listening to English conversation through phone calls, listening to the following (tourist names, phone numbers, room numbers, addresses, prices, charges, fees, currency exchange, etc), and listening to tourist's requests. The two problems at a low level are listening to tourist's orders and listening to tourist's complaints.

Table 4.9 The Level of Speaking Skill Problems

Speaking skills	Frequency(%) from n =45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Welcoming the tourists	2(4.4)	3(6.7)	8(17.8)	16(35.6)	16(35.6)	-	2.09	1.10	Low
Pronouncing the names of the tourists	1(2.2)	7(15.6)	17(37.8)	10(22.2)	10(22.2)	-	2.53	1.07	Moderate

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Table 4.9 (continued)

Speaking skills	Frequency(%) from n=45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Giving information on services and guesthouses to the tourists	2(4.4)	3(6.7)	15(33.3)	15(33.3)	10(22.2)	-	2.38	1.05	Low
Giving information on prices of things, charges, phone numbers, names of roads, currency exchange	1(2.2)	4(8.9)	16(35.6)	15(33.3)	9(20.0)	-	2.40	0.98	Low
Making appointments via phone calls or take short notes	1(2.2)	4(8.9)	16(35.6)	17(37.8)	6(13.3)	1(2.2)	2.48	0.92	Low
Introducing people to each other	-	5(11.1)	18(40.0)	11(24.4)	9(20.0)	2(4.4)	2.44	0.95	Low
Making comments or recommendations to the tourists	3(6.7)	3(6.7)	16(35.6)	15(33.3)	8(17.8)	-	2.51	1.07	Moderate
Telling local time or world time	1(2.2)	7(15.6)	12(26.7)	12(26.7)	13(28.9)	-	2.36	1.13	Low
Giving directions to the tourists	1(2.2)	7(15.6)	15(33.3)	9(20.0)	12(26.7)	1(2.2)	2.45	1.13	Low
Negotiating with the tourists	-	9(20.0)	14(31.1)	14(31.1)	8(17.8)	-	2.53	1.01	Moderate
Proposing the tourists to buy tourist programs or tourist destinations	2(4.4)	5(11.1)	13(28.9)	12(26.7)	9(20.0)	4(8.9)	2.49	1.12	Low
Asking for personal preference about room services	-	9(20.0)	12(26.7)	16(35.6)	7(15.6)	1(2.2)	2.52	1.00	Moderate
Expressing sorry	2(4.4)	4(8.9)	10(22.2)	15(33.3)	13(28.9)	1(2.2)	2.25	1.12	Low
Reminding the tourists of times, packing, and payment	2(4.4)	4(8.9)	11(24.4)	17(37.8)	10(22.2)	1(2.2)	2.34	1.07	Low
Saying farewell the tourists	3(6.7)	5(11.1)	6(13.3)	13(28.9)	18(40.0)	-	2.16	1.20	Low

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Table 4.9 (continued)

Speaking skills	Frequency(%) from n=45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Expressing thanks to tourists for using services or giving cooperation	3(6.7)	5(11.1)	6(13.3)	13(28.9)	18(40.0)	-	2.16	1.26	Low
Others	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Average							2.38	1.07	Low

Table 4.9 shows the overall average for the 16 speaking problems is at a low level. However, regarding the Table 4.7, the staff have the speaking problem at a moderate level. Considering each speaking problem from the Table 4.9, 12 speaking problems are rated at a low level and four speaking problems are rated at a moderate level. Thus, the average mean score of the speaking problems from Table 4.9 is 2.38, this means that the staff have the speaking problems at a low level. The four speaking problems at a moderate level are as follows: pronouncing the names of tourists, negotiating with tourists, asking for personal preference about room services, and making comments or recommendations to the tourists.

Table 4.10 The Level of Reading Skill Problems

Reading skills	Frequency(%) from n=45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Reading memos	-	10(22.2)	14(31.1)	13(28.9)	8(17.8)	-	2.58	1.03	Moderate
Reading English sentences in announcements	-	7(15.6)	15(33.3)	13(28.9)	8(17.8)	2(4.4)	2.49	0.985	Low
Reading the name of the tourists	-	5(11.1)	15(33.3)	14(31.1)	11(24.4)	-	2.31	0.973	Low
Reading magazines, brochures, leaflets, Newspapers	3(6.7)	8(17.8)	18(40.0)	10(22.2)	6(13.3)	-	2.82	1.09	Moderate
Reading the maps	-	10(22.2)	14(31.1)	13(28.9)	8(17.8)	-	2.58	1.03	Moderate
Reading messages of the tourists	-	5(11.1)	14(31.1)	18(40.0)	8(17.8)	-	2.36	0.90	Low
Reading programs of guesthouses	1(2.2)	7(15.6)	9(20.0)	17(37.8)	11(24.4)	-	2.33	1.08	Low
Reading letters, faxes from abroad	4(8.9)	8(17.8)	10(22.2)	12(26.7)	10(22.2)	1(2.2)	2.64	1.27	Moderate

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Table 4.10 (continued)

Reading skills	Frequency(%) from n=45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Others	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Average							2.51	1.04	Moderate

Table 4.10 shows that the overall average for the eight reading problems is at a moderate level. Meanwhile, Table 4.7 shows that the staff have the reading problem at a low level. Considering each reading problem from Table 4.10, four reading problems are rated at a moderate level and the other four reading problems are rated at a low level, whereas, the average mean score of the reading problems from Table 4.10 is 2.51. This means that the staff have the reading problems at a moderate level. The four reading problems at a moderate are as follows: reading magazines, brochures, leaflets, and newspapers, reading letters, faxes from abroad, reading memos, and reading maps. The other four reading problems at a low level are as follows: reading English sentences in announcements, reading tourists' messages, reading guesthouses programs, and reading the tourists' names.

Table 4.11 The Level of Writing Skill Problems

Writing skills	Frequency(%) from n=45						Mean	Standard Deviation	Level of problem
	5	4	3	2	1	missing			
Writing or filling the forms of guesthouses	1(2.2)	6(13.3)	7(15.6)	19(42.2)	10(22.2)	2(4.4)	2.28	1.05	Low
Writing letters or taking notes to the tourists for giving more information	1(2.2)	8(17.8)	13(28.9)	10(22.2)	13(28.9)	-	2.42	1.15	Low
Taking notes from phone calls	3(6.7)	7(15.6)	15(33.3)	14(31.1)	6(13.3)	-	2.71	1.10	Moderate
Writing information the tourists ask for e.g. leaving messages. asking to look for details on tourist destinations. reserving restaurants	1(2.2)	6(13.3)	17(37.8)	14(31.1)	7(15.6)	-	2.56	0.99	Moderate
Others	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Average							2.49	1.07	Low

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Table 4.11 shows that the overall average for the four writing problems is at a low level, whereas Table 4.7 shows that the staff have the writing problem at a moderate level. Considering each writing problem from Table 4.11, two writing problems are rated at a moderate level and the other two writing problems are rated at a low level. Hence, the average mean score of the writing problems from Table 4.11 is 2.49. This means that the staff have the writing problems at a low level. There are two writing problems at a moderate level as follows: taking notes from phone calls and writing information that the tourists ask for (leaving messages, asking to look for details on tourist destinations, reserving restaurants). The other two writing problems at a low level are as follows: writing letters or taking notes to the tourists for giving more information and writing or filling forms of guesthouses.

4.4 The Solutions to English Communication Problems of Front Desk Staff

From the interview, the solutions to English communication problems are shown in Tables 4.12, 4.13, 4.14 and 4.15. For the solutions to English communication problems, the frequency of the solutions required to calculate in the percentage format. The percentage format was interpreted to the adverbs of frequency according to the criteria and meaning of Elaine and Darcy (1996: 19) as follows:

Adverb of Frequency

100%	means	Always
90%-99%	means	Usually
70%-89%	means	Often
50%-69%	means	Sometimes
20%-49%	means	Occasionally
1%-19%	means	Seldom
0%	means	Never

Table 4.12 The Frequency of Solutions to Listening Problems

Solutions to listening problems	Frequency	%	Adverbs of Frequency
1.Asking tourists to speak slowly and repeat what they say	23	51.1	Sometimes
2.Asking colleagues to help	15	33.3	Occasionally
3.Asking tourists to write down the messages (simple English words)	14	31.1	Occasionally
4.Using the body language	12	26.6	Occasionally
5.Attempting to catch the simple sentences or simple words	5	11.1	Seldom
6.Drawing pictures	4	8.8	Seldom
7.Using printed materials and maps	3	6.6	Seldom
8.Using dictionaries and conversation books	1	2.2	Seldom

Table 4.12 shows the eight solutions to listening problems. The front desk staff sometimes ask the tourists to speak slowly and repeat what they said. They occasionally ask their colleagues to help when they have the listening problems, ask the tourists to write down their requests and use the body language.

Table 4.13 The Frequency of Solutions to Speaking Problems

Solutions to speaking problems	Frequency	%	Adverbs of Frequency
1.Using printed materials and maps	36	80.0	Often
2.Using body languages	17	37.7	Occasionally
3. Demonstrating to tourists	10	22.2	Occasionally
4. Asking colleagues to help	10	22.2	Occasionally
5.Writing down the messages and show to tourists (simple English words)	9	20.0	Occasionally
6.Using calculators to show the expense and room rates	8	17.7	Seldom
7.Using the dictionaries and conversation book	6	13.3	Seldom
8.Using the simple sentence and repeat the sentences	6	13.3	Seldom
9.Drawing pictures	4	8.89	Seldom

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Table 4.13 shows the nine solutions to speaking problems. The front desk staff often use a map and a printed material which shows room rates, room types and promotions. They occasionally use the body languages to help their speaking, demonstrate to the tourists, ask colleagues to help and write down the messages and show to the tourists.

Table 4.14 The Frequency of Solutions to Reading Problems

Solutions to reading problems	Frequency	%	Adverbs of Frequency
1. Asking colleagues to help	12	26.6	Occasionally
2. Using the dictionary	9	20.0	Occasionally

Table 4.14 shows the two solutions to reading problems. The front desk staff occasionally ask the colleagues to help and use dictionary to solve the reading problems.

Table 4.15 The Frequency of Solutions to Writing Problems

Solutions to writing problems	Frequency	%	Adverbs of Frequency
1. Asking colleagues to help	17	37.7	occasionally
2. Using the dictionary	5	11.1	Seldom

Table 4.15 shows the two solutions to writing problems. The front desk staff occasionally ask the colleagues to help and they seldom use dictionary to solve the writing problems.

Additional Information

The 20 front desk staff or 44.4% reported that they rarely read anything in their job and seven of them or 15.5% they cannot read. The 18 front desk staff or 40% reported that they rarely write anything in their job and the seven of them or 15.5% cannot write.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

staff occasionally asked their colleagues to help. For the solutions to the writing problems, the front desk staff occasionally asked their colleagues to help as well.

5.2 Discussion

It is obvious from the results that the duties of the front desk staff correspond to communication with the tourist at all time. The main duty of the staff is to sell guest rooms, keep room keys, receive phone calls and collect money and issue receipts. Hence, English abilities are required in their jobs for serving the tourists' needs. The results from Table 4.7 showed that the staff had the problems of listening, speaking and writing skills at a moderate level, and reading skill at a low level. In terms of functions and topic areas for the listening skill, the first top of problems was listening to general conversation. It is generally known that general conversation includes various topics which are common and uncommon to the listeners. When the staff listen to the familiar topics or the topics are very common for them, they can listen to the conversation without any problems. But if they listen to the general conversation that they have never heard before they find more difficult. According to Hines and Barraclough (1995: 241-242), they indicated that persons who communicate about a familiar subject in a foreign language will perceive better than those who communicate in a foreign language about an unfamiliar subject.

In terms of functions and topic areas for the speaking skill, the first top of problems was pronouncing the tourists' names. It is widely known that pronunciation of the tourist names are totally different. Thus, the front desk staff find more difficult to pronounce the tourists' names because they are unable to pronounce the tourists' names from non-native English speaking countries such as China, Sweden, Germany, France, etc. Saejeng (1999: 49) mentioned that most Thai salespeople have problems of pronunciation English words.

In terms of functions and topic areas for the writing skill, the first top of problems was taking notes from phone calls. It is believed that taking notes from phone calls requires two skills: listening and writing. Therefore, when the staff use two skills together they must pay attention to listening before taking notes. The listening problems occur because the staff cannot understand what exactly the speakers said. It is corresponded to Anantapol who said that the absence of visual cues may create some problems in telephone communication. Therefore, it is not surprising if the staff have problems in listening to the conversation through the calls, they are unable to take notes correctly.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

claimed that when Thai hosts cannot communicate with the foreign tourists they seek help from other people with more competence in English. From the interviews with the front desk staff, they claimed that when they have reading and writing problems they also ask the colleagues who have better ability in English to help. The reason is that the staff ask colleagues to help them because they have more confidence when they get help from their colleagues. Moreover, the staff will be able to learn from their colleagues to solve their own problems in order to prevent the communication breakdown in the future.

5.4 Suggestions for Further Study

The results of this study can lead to further study as follows:

1. The listening skill of front desk staff was the greatest problems, thus owners of guesthouses have to improve this skill by providing conversation books, dictionaries and tape cassettes for helping the staff to practice and develop their ability.
2. The front desk staff also indicated that they rarely use reading and writing skills in their work. However, owners should emphasize and motivate the front desk staff to read and write in English more efficiently.
3. A similar study should be conducted at other guesthouses in different areas throughout all districts and provinces of Thailand in order to learn more problems and provide appropriate training courses for people who are interested of being a front desk staff.
4. The need analysis survey in using English of front desk staff should be conducted to help the front desk staff improve their English ability. After knowing their needs, the syllabus should be designed for using in the guesthouses.

BIBLIOGRAPHY


- Abrams, Kathleen S. 1986. **Communication at Work: Listening , Speaking, Writing, and Reading**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Alman, J. (2002). **Building Vocabulary: Guessing Meaning From Context**. The Language Teacher Online, January. [Online]. Available: <http://www.Jalt-publications.org/t1t/articles/2002/01/alman>.
- Anantapol, Watana. 1993. "An Analysis of Thai Telephone Conversations in the Light of Research Carried Out on the Functional Discourse Strategies of Telephone Conversation in English." M.A. Thesis of Mahidol University.
- Berlo, David K. 1980. **The Process of Communication**. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bermejo, J. I. 2000. **Teaching ESL/EFL Students How to Read Time and Newsweek**. The Internet TESL Journal, 6,7. [Online]. Available: <http://iteslj.org/Techniques/Bermejo-TimeNewsweek.html>
- Bird, John E. 1976. **The Dynamics of Communication**. New York: Harper & Row.
- Bittner, John R. 1988. **Fundamentals of Communication**. 2d ed. New Jersey: Prentice Hall
- Borden, Groge A. 1991. **Culture Orientation: An Approach to Understanding Intercultural Communication**. New Jersey: Prentice Hall.
- Chaiyotha, Danai Assoc., Krewprakob, Pitat. 2005. **The English Grammar World 1**. Bangkok: Ordian Store.
- Craig, R. T. (1999). **Communication Theory as a Field**. *Communication Theory*, 9, 119-161. [Online]. Available: http://www.colorado.edu/communication/meta-discourses/Theory/CT_Field_files/frame.htm
- Elaine Kirm., and Darcy Jack. **A Communicative Grammar**. 3rd ed. Singapore: Mcgraw-Hill.
- Fisher, S. 1978. **On Human Communication**. Massachusetts: The Technology Press of the Massachusetts Institute of Technology.
- Goby, Valerie Priscilla. 2000. The Key Role of Listening in Business: A Study of the Singapore Insurance Industry. **Business Communication Quarterly** 63, 2: 41-51.
- Hiemstra, Kathlee M. 1999. Shake My Hand: Making the Right First Impression in Business with Nonverbal Communication. **Business Communication Quarterly** 62, 4: 71-74.

- Hines, Steven C., and Robert A. Barraclough. 1995. *Communicating in a Foreign Language: Its Effect on Perceived Motivation, Knowledge and Communication Ability*. *Communication Research Reports* 12, 2: 241-247.
- Kalivoda, Theodore B. 1980. "Learn to Listen – What Can be Done". **English Teaching Forum**. October, 2-12
- Kongjaroen, Phetcharat. 1991. "Problem of English Implication in Working of Graduates from Hotel and Tourism Training Institutes. Tourism Authority of Thailand as Perceived by Themselves and Immediate Chiefs." M.Ed. Thesis in English Language Teaching, Chulalongkorn University.
- Lumsden, Gay., and Donald Lumsden. 1996. **Communicating with Credibility and Confidence**. Belmont: Wadsworth.
- Lusting, Myron W., and Jolene Koester. 1996. **Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures**. 2d ed. New York: Harper Collins College.
- Minnesota Department of Education. 2004. **Career: Hotel Desk Clerks**. [Online]. Available: <http://www.iseek.org/sv/13000.jsp?id=100103>.
- Namanuti, Arunee. 1999. "A Study of English Communication Between Hotel Front Desk Staff and Asean Guests." M.A. Thesis of Ramkhamhaeng University.
- Pakeesheep, Nahatai. 1999. "The Problems in English Communication Between Electricity Generating Authority of Thailand's Engineers and Foreign Consulting Engineers." M.A. Thematic of Ramkhamhaeng University.
- Permtanjit, Ganchalie. 2003. "Analysis of Thai Airways International Flight Attendants' Language Difficulties to Provide Practical Suggestions for Language Training" M.A. Thesis of Mahidol University.
- Rivers, W. 1968. *Teaching Foreign Language Skills*. Chicago: University of Chicago press.
- _____. 1971. *Linguistic and Psychological Factors in Speech Perception and Their Implication for Teaching Materials*. In Paul Pimsleur and Terrence Quin, eds. *The Psychological of Second Language Learning: Papers from the Second International Congress of Applied Linguistics*, Cambridge, 8-12 September 1969. Cambridge: University Press.
- Rosenblatt, S. Bernard. 1992. **Communication in Business**. 2nd ed. Singapore: Prentice Hall
- Saejeng, Teerasak. 1999. "Spoken English of Salespeople in the Airlines Industry." M.A. Thesis of Ramkhamhaeng University.

- Samovar, Larry A. 1998. **Communication between Cultures**. 3rd ed. Belmont: Wadsworth.
- Sereno, K. Kenneth and Mortenson, C. David, 1970. **Foundation of Communication Theory**. New York: Harper & Row.
- Sodarak, Jarupa. 1998. "Communication Strategies Used by Foreign Tourists and Thai Hosts in Bargaining for Goods and Services in Tourist Area of Phuket." M.A. Thesis of Ramkhamhaeng University.
- Steinfatte, Thomas. 1987. **Reading in Human Communication**. Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Swenson, Joy. and Fred L. Casmir. 1998. The Impact of Culture-Sameness, Gender, Foreign Travel, and Academic Background on the Ability to Interpret Facial Expression of Emotion in Orders. **Communication Quarterly** 46, 2: 214-230.
- Tientaengngam, Ratchada. 2001. "A Study of Communication Strategies of Foreign Exchange Officers." M.A. Thematic of Ramkhamhaeng University.
- Tubb, Stewart L., and Sylvia Moss. 1994. **Human Communication**. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Wood, Julia T. 1997. **Communication Theories in Action: An Introduction**. Belmont: Wadsworth.
- ไทยรัฐ. 2004. ข่าวสารเปลี่ยนไป. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th/thairath1/2547/society/may/15/soc2.php>.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2002. การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัศวิน อภัยวงศ์. 2000. ของดีกรุงเทพฯ. [Online]. Available: <http://metro.police.go.th/chanasongkram/interesting1.htm>.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Appendix I
A Questionnaire for the Guesthouse Front Desk Staff At Khoa San
Road
(English version)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Questionnaire

This questionnaire is used to gather information of the front desk staff who work in guesthouses at Khoa San Road area. This questionnaire is the part of the research entitled “**A STUDY ON ENGLISH COMMUNICATION PROBLEMS OF GUESTHOUSE FRONT DESK STAFF AT KHOA SAN ROAD; BANGKOK**”.

Please answer every question. Your answers are very useful and valuable for the research and they will be kept confidentially.

This questionnaire is divided into 2 parts.

Part 1 consists of three topics:

1. Personal Information and Work Experiences
2. The Duty and Responsibility of Front Desk Staff
3. Problems Confronted with Communication in English with Tourists

Part 2 Interview part

Solutions to Solve Communication Problems in English with Tourists

Part 1 Personal Information and Work Experiences

1.1. Sex

Male Female

1.2. Ages

15-20 21-25 26-30 31-35 over 35

1.3. Highest education level

- Primary School
 Secondary School
 High School
 Occupational Certificate
 Higher Certificate
 Bachelor degree
 Others

1.4. Work experiences

Do you have any working experience before working in the guesthouse on Khoa San Road?

- No.
 Yes.

Working Place..... For.....Years.....Months Using English in working No. Yes.

Working Place.....For.....Years.....Months Using English in working No. Yes.

Working Place.....For.....Years.....Months Using English in working No. Yes.

1.5. Years of working experience at this guesthouse as a front desk. For.....Years.....Months

Part 2 The Duty and Responsibility of Front Desk Staff

2.1 What do you do as the front desk staff in the guesthouse?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> sell guest rooms | <input type="checkbox"/> provide check-in information |
| <input type="checkbox"/> take messages | <input type="checkbox"/> receive phone calls |
| <input type="checkbox"/> receive information for cleaning the room | <input type="checkbox"/> (temporarily) keep room-keys |
| <input type="checkbox"/> give directions | <input type="checkbox"/> make notes on guest information |
| <input type="checkbox"/> receive order for calling taxi | <input type="checkbox"/> recommend tourist destinations |
| <input type="checkbox"/> make wake-up calls | <input type="checkbox"/> collect money and issue receipt |
| <input type="checkbox"/> keep luggage | <input type="checkbox"/> recommend other services, e.g., traditional |
| <input type="checkbox"/> others..... | body/foot massage |

Part 3 Problems Confronted with Communication in English with Tourists

3.1 What level of problem do you confront in each skill of English communication?

Details	highest	high	moderate	low	lowest
Listening Skill					
Speaking Skill					
Reading Skill					
Writing Skill					

3.2 What level of problem do you confront in listening skill?

Details	highest	high	moderate	low	lowest
Listening to general conversation of tourists					
Listening to the following: <i>tourist names, phone numbers, room numbes., addresses, prices, charges, fees, currency exchange, etc.</i>					
Listening to tourist's orders					
Listening to tourist's complaints					
Listening to tourist's inquiries					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Details	highest	high	moderate	low	lowest
Listening to English conversations through phone call					
Listening to tourist's requests					
Others.....					

3.3 What level of problem do you confront in speaking skill?

Details	highest	high	moderate	low	lowest
Welcoming the tourists					
Pronouncing the names of the tourists					
Giving information on services and guesthouses to the tourists					
Giving information on prices of things, charges, phone numbers, names of roads, currency exchange					
Making appointments via phone calls or take short notes					
Introducing people to each other					
Making comments or recommendations to the tourists					
Telling local time or world time					
Giving directions to the tourists					
Negotiating with the tourists					
Proposing the tourists to buy tourist programs					
Asking for personal preference about room services					
Expressing sorry					
Reminding the tourists of times, packing, and payment					
Saying farewell the tourists					
Expressing thanks to tourists for using services or giving cooperation					
Others.....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 What level of problem do you confront in reading skill?

Details	highest	high	moderate	low	lowest
Reading memos					
Reading English sentences in announcements					
Reading the name of the tourists					
Reading magazines, brochures, leaflets, newspapers					
Reading the maps					
Reading messages of the tourists					
Reading programs of guesthouses					
Reading letters, faxes from abroad					
Others.....					

3.5 What level of problem do you confront in writing skill?

Details	highest	high	moderate	low	lowest
Writing or filling the forms of guesthouses					
Writing letters or taking notes to the tourists for giving more information					
Taking notes from phone calls					
Writing information the tourists ask for e.g. leaving messages, asking to look for details on tourist destinations, reserving restaurants					
Others.....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Part 4 Solutions to Communication Problems in English with Tourists

4.1 In case you have difficulties in listening to the tourists, how do you solve communication problems in English between you and the tourists?

.....
.....
.....
.....

4.2 In case you have difficulties in speaking with the tourists, how do you solve communication problems in English between you and the tourists?

.....
.....
.....
.....

4.3 In case you have difficulties in reading with the tourists, how do you solve communication problems in English between you and the tourists?

.....
.....
.....

.....

4.4 In case you have difficulties in writing with the tourists, how do you solve communication problems in English between you and the tourists?


.....

.....

.....

.....





Appendix II
A Questionnaire for the Guesthouse Front Desk Staff At Khoa San
Road
(Thai version)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ใช้เพื่อการเก็บข้อมูลของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานในเกสต์เฮาส์ ถนนข้าวสาร โดยแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยเรื่อง “A STUDY ON ENGLISH COMMUNICATION PROBLEMS OF GUESTHOUSE FRONT DESK STAFF AT KHOA SAN ROAD; BANGKOK”

ในการเก็บแบบสอบถามนี้ต้องการให้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษและวิธีการแก้ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของท่านที่ใช้ในการทำงานที่เกสต์เฮาส์ ดังนั้นการตอบแบบสอบถามตามความจริงจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยในครั้งนี้

คำแนะนำ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประกอบด้วย 3 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
3. ปัญหาที่ประสบในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ

ตอนที่ 2

วิธีการแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ

ตอนที่ 1 ประวัติส่วนตัวและประวัติการทำงาน

1.1. เพศ

ชาย หญิง

1.2. อายุ

15-20 21-25 26-30 31-35 35 ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา มัธยมตอนต้น

มัธยมตอนปลาย ปวช

ปวส ปริญญาตรี

อื่น ๆ

1.4. ประสบการณ์การทำงาน หลังจบการศึกษา

ท่านเคยทำงานที่อื่นมาก่อนหรือไม่

ไม่เคยทำ

เคยทำ

สถานที่ทำงาน.....ระยะเวลา...ปี.....เดือน ใช้ภาษาอังกฤษหรือไม่ ไม่ใช่ ใช่

สถานที่ทำงาน.....ระยะเวลา...ปี.....เดือน ใช้ภาษาอังกฤษหรือไม่ ไม่ใช่ ใช่

สถานที่ทำงาน.....ระยะเวลา...ปี.....เดือน ใช้ภาษาอังกฤษหรือไม่ ไม่ใช่ ใช่

1.5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่เกสต์เฮ้าส์แห่งนี้.....ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 ลักษณะการทำงานในเกสต์เฮ้าส์

2.1. ท่านมีหน้าที่รับผิดชอบงานอะไรบ้างในเกสต์เฮ้าส์แห่งนี้

ชายห้องพัก บอกรายละเอียดการเข้าพัก

รับฝากข้อความ รับโทรศัพท์

รับแจ้งทำความสะอาด ฝากกุญแจ

บอทาง บันทึกรายละเอียดผู้ใช้บริการ

เรียกแท็กซี่ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

แจ้งปลุก เก็บเงินและออกใบเสร็จรับเงิน

ฝากกระเป๋า แนะนำการใช้บริการต่าง ๆ เช่น นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า

อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ปัญหาที่ท่านประสบในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ

3.1. ท่านประสบปัญหาทางการสื่อสารภาษาอังกฤษในทักษะด้านนี้มากน้อยเพียงใด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทักษะการฟัง					
ทักษะการพูด					
ทักษะการอ่าน					
ทักษะการเขียน					

3.2 ท่านประสบปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การฟังบทสนทนาทั่วไปของผู้ให้บริการ					
การฟังสิ่งเหล่านี้ เช่น ชื่อผู้ให้บริการ, หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขห้องพัก, ที่อยู่, ราคาสิ่งของ, ค่าใช้จ่าย, ค่าธรรมเนียม, อัตราแลกเปลี่ยนเงินระหว่างประเทศ					
การฟังคำสั่งจากผู้ให้บริการ					
การฟังคำติชมจากผู้ให้บริการ					
การฟังคำถามต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ					
การฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์					
การฟังคำขอร้องจากผู้ให้บริการ					
อื่นๆ					

3.3 ท่านประสบปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การกล่าวต้อนรับพักทนายผู้ใช้บริการ					
การพูดชื่อของผู้ใช้บริการ					
การพูดอธิบายบริการต่าง ๆ รวมไปถึงรายละเอียดของเกสต์เฮาส์ให้ผู้บริการรับทราบ					
การบอกราคาสินค้า, ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ, เบอร์โทรศัพท์, ชื่อถนน, อัตราการแลกเปลี่ยนเงินระหว่างประเทศ					
การพูดนัดหมายทางโทรศัพท์หรือการจดข้อความสั้น ๆ					
การพูดแนะนำบุคคลให้รู้จักกัน					
การพูดเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ผู้บริการ					
การบอกเวลาท้องถิ่นหรือเวลามาตรฐานโลก					
การบอกทิศทางแก่ผู้ใช้บริการ					
การพูดเจรจาต่อรองกับผู้ใช้บริการ					
การพูดสนับสนุนหรือเสนอให้ผู้บริการซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว					
การถามข้อมูลจากผู้บริการในการเข้าพัก					
การพูดขอโทษหรือพูดแสดงความเสียใจ					
การกล่าวเตือน เช่น เตือนเรื่องเวลา, เตือนการเก็บของ, เตือนชำระค่าใช้จ่าย					
การกล่าวอ้อลา					
การพูดขอบคุณที่ใช้บริการหรือการให้ความร่วมมือ					
อื่น ๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 ท่านประสบปัญหาด้านการอ่านภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การอ่านบันทึกข้อความ(memo)					
การอ่านข้อความภาษาอังกฤษในแบบฟอร์มและป้ายประกาศ					
การอ่านชื่อผู้ให้บริการ					
การอ่านนิตยสาร, แผ่นพับ, ใบปลิว, หนังสือพิมพ์					
การอ่านแผนที่					
การอ่านบันทึกข้อความที่ผู้ให้บริการฝากไว้					
การอ่านโปรแกรมการให้บริการของเกสต์เฮาส์					
การอ่านจดหมาย, โทรสารจากต่างประเทศ					
อื่น ๆ					

3.5 ท่านประสบปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเขียนหรือกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของเกสต์เฮาส์					
การเขียนจดหมายหรือจดบันทึกข้อความถึงผู้ให้บริการเพื่อบอกรายละเอียดเพิ่มเติม					
การจดบันทึกข้อความต่าง ๆ ทางโทรศัพท์					
การเขียนข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการฝากไว้ เช่น การฝากข้อความ การฝากหารายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร					
อื่น ๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 วิธีการแก้ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ

4.1. **ถ้าท่านมีปัญหาทางการฟังกับผู้ให้บริการ ท่านใช้วิธีการใดที่จะช่วยในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างท่านกับผู้ให้บริการ**

.....
.....
.....
.....

4.2 **ถ้าท่านมีปัญหาทางการพูดกับผู้ให้บริการ ท่านใช้วิธีการใดที่จะช่วยในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างท่านกับผู้ให้บริการ**

.....
.....
.....
.....

4.3 **ถ้าท่านมีปัญหาทางการอ่านกับผู้ให้บริการ ท่านใช้วิธีการใดที่จะช่วยในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างท่านกับผู้ให้บริการ**

.....
.....
.....
.....

4.4 ถ้าท่านมีปัญหาทางด้านการเขียนกับผู้ใช้บริการ ท่านใช้วิธีการใดที่จะช่วยในการสื่อสาร
ภาษาอังกฤษระหว่างท่านกับผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

.....





Appendix III
The Official Letters to the Guesthouse Manager at Khoa San Road

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 3726

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

23 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอรบกวนอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ เพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวอัญชลี ไชยวงศา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์-ภาษาอังกฤษเพื่อวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพฯ" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวอัญชลี ไชยวงศา สัมภาษณ์กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร: 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร: 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

AUTHOR BIOGRAPHY

NAME	Miss Anchalee Chaiwongsa
DATE OF BIRTH	August 9, 1980
PLACE OF BIRTH	Bangkok, Thailand
PREVIOUS STUDIES	1995-1996 High School Certificate Sarawittaya School
	1996 – 2000 Bachelor of Science (Management Technology) King Mongkut’s Institute of Technology Ladkrabang



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้