

E

English Code Mixing Characteristics in Working of Hotel Personnel in Nonthaburi Province

Sarawut Boonyaruksa^{1,*}

Received: January 27, 2021 Revised: April 7, 2021 Accepted: July 2, 2021

Abstract

This research has covered four main focuses; including firstly to analyze the characteristics of English code-mixing in working of hotel personnel, secondly to compare the code-mixing used in listening, speaking, reading, and writing at work, thirdly to study the levels of attitude towards English code-mixing in working of hotel personnel and lastly to gather the recommendations in English code-mixing usage of hotel personnel. The participants were 50 front office personnel who work in Pak Kret District of Nonthaburi Province. The study adopted several research instruments; a structured interview, attitude questionnaire, and code-mixing table. The statistics used were a frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The results revealed 764 code-mixing sentences which mostly found in 444 simple sentences, 317 affirmative sentences, 253 nouns, and 162 noun phrases, while 132 words were mostly used in dealing with complaints and 107 initials were mostly found in documents and diary at work. The comparison of English code-mixing used at work were also mostly found in speaking. The results also reveal that the levels of attitude were found at a high level ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.94) while the hotel personnel recommended that abbreviation should be understood clearly between the sender and the receiver. The explanation of code-mixing usage should be introduced to novice staff.

Keywords: code mixing, English, English in hotel business

¹ Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

* Corresponding author. E-mail: sarawoot.b@pnru.ac.th

ล

กษณะการปนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี

ศราวุฒิ บุญรักษ์^{1,*}

วันรับบทความ: January 27, 2021 วันแก้ไขบทความ: April 7, 2021 วันตอบรับบทความ: July 2, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ 4 ประเด็น ประกอบด้วย ข้อแรก วิเคราะห์ลักษณะการปนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ข้อสอง เปรียบเทียบลักษณะการปนภาษาอังกฤษจากการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนของพนักงานโรงแรม ข้อสาม ศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษาอังกฤษที่ใช้ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ ข้อสุดท้าย เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะการใช้คำปนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 50 คน การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือหลายรูปแบบ เช่น แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง แบบสอบถามเจตคติ ตารางวิเคราะห์ข้อความปนภาษา สถิติใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า จำนวนข้อความปนภาษามีทั้งหมด 764 ข้อความ พบมากที่สุด คือ ประโยคความเดียว 444 ข้อความ ประโยคบอกเล่า 317 ข้อความ นาม 253 นามวลี 162 คำ นอกจากนี้ พบข้อความ 132 คำ จากการแก้ปัญหาระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และคำย่อ 107 คำ พบมากที่สุดในเอกสารและสมุดบันทึกการทำงาน ด้านการเปรียบเทียบลักษณะการปนภาษาอังกฤษ พบว่า การพูดใช้การปนภาษามากที่สุด ผลของระดับเจตคติ พบว่า มีภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.94) ขณะที่พนักงานโรงแรมได้เสนอแนะว่า การย่อภาษาแต่ละคำ ต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร และควรอธิบายการปนภาษาให้พนักงานใหม่

คำสำคัญ: การปนภาษา ภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม

¹ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

* Corresponding author. E-mail: sarawoot.b@pnru.ac.th

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ติดต่อสื่อสารทั่วโลกและถูกนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารในวงกว้าง โดยเฉพาะธุรกิจต่าง ๆ และเข้ามามีบทบาทในการทำงาน ทำให้การติดต่อธุรกิจมีความสะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะที่ต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้ในทุกสาขาอาชีพ แต่ละสาขาอาชีพมีภาษาที่ใช้ในลักษณะเฉพาะของตน เช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม มีลักษณะการผสมผสานระหว่างการท่องเที่ยวและการพักผ่อนหย่อนใจ (Tourism and Recreation) ลักษณะภาษาอังกฤษที่ใช้จะเน้นที่โครงสร้าง ศัพท์ สำนวนที่เกี่ยวข้องกับ การลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) การสอบถามห้องพัก (Available Room) การสอบถามสิ่งอำนวยความสะดวก (Hotel Facilities) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) เป็นต้น กล่าวคือ ลักษณะภาษาที่ใช้จะเน้นด้านการสื่อสารกับแขกที่มาพักที่โรงแรม รวมทั้งภาษาอังกฤษเฉพาะพนักงานโรงแรมที่ต้องทำงานในแผนกของตนอีกด้วย โดยมีความพิเศษเฉพาะพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติงานเป็นประจำเท่านั้นจึงจะเข้าใจได้

ดังนั้น พนักงานโรงแรมจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียนที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับแขกของโรงแรมระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอก และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การสื่อสารเกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะงานโรงแรมบางคำ ไม่สามารถสื่อความเป็นภาษาไทยได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และลดปัญหาในการสื่อสาร จึงทำให้เกิดการใช้คำภาษาอังกฤษร่วมกับคำภาษาไทย จากการสัมภาษณ์ ธิติสุดา ชิตรัตน์ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม, 2562) ได้ข้อมูลว่าในระหว่างทำงานโรงแรมมีการพูดภาษาอังกฤษปนภาษาไทย อาทิ “reception ค่ะ” “รบกวน register แขกที่มาพักด้วยค่ะ” ในขณะที่อาวีวัฒน์ ยงสุวรรณ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม, 2562) ให้สัมภาษณ์ว่า พบประโยคที่ใช้เขียนในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก ใบจองห้องพัก ใบเสร็จรับเงิน และสมุดบันทึกการปฏิบัติงาน อาทิ “refund ให้ลูกค้า” “deposit ห้องพักหมายเลข 1404” และ “ลูกค้าจอง ABF สำหรับคณะ tour ด้วย” โดยในลักษณะนี้ เรียกว่า “การปนภาษา” (Code Mixing) คือ การนำคำจากภาษาหนึ่งหรือยืมคำมาจากภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง

จากเหตุผลดังกล่าว การปนภาษาอังกฤษในงานโรงแรมมักปรากฏในรูปแบบโครงสร้างศัพท์ สำนวนวลี คำย่อ ที่มีลักษณะเฉพาะงานโรงแรมและการท่องเที่ยว ดังนั้น พนักงานโรงแรมควรมีความรู้ ความเข้าใจในการปนภาษา เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและฉับไว งานวิจัยของ นัฐยา บุญทองแสน (2542) พบว่าบุคลากรโรงแรมใช้การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยทั้งด้านการออกเสียงและการใช้คำดังกล่าว โดยพบว่ามักปนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานของตน

สรุปได้ว่า การปนภาษาใช้อย่างกว้างขวางในงานโรงแรมโดยเฉพาะงานที่ทำประจำ โดยจะเกี่ยวข้องกับงานบริการแขกที่มาพัก ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งจากการศึกษา งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการใช้ภาษาอังกฤษปะปนในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (ปรารธนา กาลเนาวกุล, 2544; นภััสสรณ์ นาคแก้ว, 2556; อนุวัต ชัยเกียรติธรรม, 2561) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากการนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์

วิชาชีพในจังหวัดนนทบุรี พบว่า มีการปนภาษาในการทำงานเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา ลักษณะการปนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษา และเผยแพร่รวมทั้งนำไปใช้ในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการปนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการปนภาษาอังกฤษจากการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี
4. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะการใช้คำปนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปนภาษา ดังนี้ ความหมายของการปนภาษา อิทธิพลของภาษาต่างประเทศที่มีต่อภาษาไทย ประโยคในภาษาอังกฤษ ความหมายของวลี ประเภทของอักษรย่อ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยจะกล่าวถึงความหมายของการปนภาษา คือ การผสมคำและนำคำหรือวลีอีกภาษาหนึ่ง มาใช้ในภาษาของตนเพื่อสื่อสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการปนภาษายังแสดงถึงความสามารถทางภาษาต่างประเทศของผู้ใช้อีกด้วย (Wardhaugh, 1986) เช่น “โรงแรมเรามีหลาย outlet ให้เยี่ยมชมนะ” “วันนี้มีแขก VIP จะมาพักห้อง suite deluxe นะ” เป็นต้น

การปนภาษานั้นเริ่มมีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังที่ สุริวงค์ พงศ์ไพบูลย์ (2544) ได้กล่าวว่า อิทธิพลของภาษาต่างประเทศที่มีต่อภาษาไทยมีมาอย่างยาวนาน ผ่านการค้า การเผยแพร่ศาสนา และการศึกษา โดยต้องเรียนรู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ผู้ที่รู้ภาษาอังกฤษ มักจะปนภาษาในการทำงานเสมอ เนื่องจากไม่มีคำไทยมาใช้แทนได้ และมักใช้คำทับศัพท์เช่นเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากคำทับศัพท์ที่ปรากฏในพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 อาทิ ก๊อช เกาต์ ซ็อก เช็ค เลิร์ฟ เป็นต้น ถึงกระนั้นผู้รู้ภาษาอังกฤษก็สามารถใช้ประโยคภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างหลากหลาย

กล่าวได้ว่า ประโยคในภาษาอังกฤษ มี 4 ประเภท (ชำนาญ สุภณิตย์ และสุทิน พูลสวัสดิ์, 2558) ได้แก่ ประโยคความเดียว ประโยคความรวม ประโยคความซ้อน และประโยคความผสม (รวม-ซ้อน) และยังมีประโยคย่อย 6 รูปแบบ ดังนี้ ประโยคบอกเล่า ประโยคปฏิเสธ ประโยคคำถาม ประโยคคำสั่ง ประโยคอุทาน ประโยคเงื่อนไข (ธีรวิทย์ ภิโณณัฐการต์, 2554) และในประโยคดังกล่าวก็จะมีกลุ่มคำวลีอยู่ด้วย

วลี คือ กลุ่มคำที่ประกอบด้วยคำตั้งแต่ 2 คำขึ้นไป แบ่งออกเป็น 7 ประเภท คือ นามวลี กริยาวลี คุณศัพท์วลี วิเศษณ์วลี บุพบทวลี ลันธานวลี และอุทานวลี (วิภา ฌานวังสะ, 2548; อนุวัต ชัยเกียรติธรรม,

2561) วลีดังกล่าวมักใช้ในการทำงานเสมอรวมทั้งอักษรย่อด้วย

อักษรย่อภาษาอังกฤษมี 4 ประเภท ที่นิยมใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน โดยมีคำย่อ ย่อคำ คำสั้น และตัดคำ โดยยังพบว่า มีการใช้ตัวอักษรผสมกับเครื่องหมาย และสัญลักษณ์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Ransom, 2020)

จากการศึกษางานวิจัยของ นัฐยา บุญกองแสน (2542) พบว่า บุคลากรโรงแรมนิยมใช้การปนภาษา ทั้งการใช้คำและการออกเสียง พบว่า มักจะใช้การปนภาษาในงานของตน อนึ่ง มีการปนภาษาอังกฤษของ รายการโทรทัศน์ และพบว่า รายการกีฬาพบการปนภาษามากที่สุด โดยเฉพาะคำนามและคำกริยา

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากตำรา หนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และอินเทอร์เน็ตทั้งในและต่างประเทศ พบว่า คำปนภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ส่วนใหญ่เป็นคำนามมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ กาแก้ว (2553) นกัสนรณ์ นาคแก้ว (2556) ปราวณา กาลเนากุล (2544) ศยามล ไทหาญ (2553) อนุวัต ชัยเกียรติธรรม (2561) Marzona (2017) และ Yuliyawati & Bakhti (2018)

ด้านการปนภาษา มีการทับศัพท์ภาษาอังกฤษ รวมทั้งการตัดคำ คำย่อ หรือเรียงสลับคำภาษาอังกฤษ (จิราภรณ์ กาแก้ว, 2553; พรรณทิวา อินต๊ะ, 2555; อนุวัต ชัยเกียรติธรรม, 2561)

ส่วนระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษา พบว่า พนักงานโรงแรม (นัฐยา บุญกองแสน, 2542) และกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่ใช้ในการวิจัย มีทัศนคติด้านบวกต่อผู้ใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทย และคำศัพท์ภาษาอังกฤษ สื่อความหมายได้ง่ายกว่า และสะดวกในการสื่อสาร (ศยามล ไทหาญ, 2553; พรรณทิวา อินต๊ะ, 2555; อนุวัต ชัยเกียรติธรรม, 2561)

สรุปได้ว่า จากการศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการปนภาษาดังกล่าว มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และศึกษาเกี่ยวกับประโยค วลี อักษรย่อ ระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษา รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการใช้คำปนภาษาในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้ 1) ด้านพื้นที่ พนักงานโรงแรม เฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เกณฑ์ในการเลือกโรงแรม คือ เลือกจาก 10 อันดับแรกของ โรงแรมที่ปรากฏใน www.booking.com เพราะเป็นเว็บไซต์การจองห้องพักที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว ณ ขณะนั้น และผู้วิจัยพิจารณาเลือก 2 โรงแรมแบบเจาะจง ที่มีอันดับการจองมากที่สุดประจำเดือนพฤศจิกายน 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2562 รวมระยะเวลา 5 เดือน ๆ ละ 2 โรงแรม รวมเป็น 10 โรงแรม หลังจากนั้น ผู้วิจัยคัดเลือกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 50 คน โดยการจับสลากโรงแรมละ 5 คน และสัมภาษณ์เบื้องต้นเพื่อคัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปีขึ้นไป 2) ด้าน เนื้อหาที่ศึกษาในงานวิจัย ผู้วิจัยศึกษาลักษณะการปนภาษา โดยจำแนกเปรียบเทียบคำและวลีภาษาอังกฤษ ที่พบในการปฏิบัติงานจากการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การใช้คำย่อ ย่อคำ ตัดคำ คำสั้น รวมถึงเจตคติ

ที่มีต่อการปณานาษาในการปฏิบัติงาน และ 3) ด้านระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2562 ถึง เดือนธันวาคม 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1.1) แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง โดยใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 50 คน เกี่ยวกับการปณานาษาในการปฏิบัติงาน

1.2) แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อการปณานาษาของพนักงานโรงแรม

1.3) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อความปณานาษาจากการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมมาบันทึกในตารางวิเคราะห์ข้อความปณานาษาเพื่อจำแนกรูปแบบประโยคต่าง ๆ ซึ่งตารางวิเคราะห์ข้อความปณานาษาประยุกต์จาก อนุวัติชัยเกียรติธรรม (2561) เป็นตารางวิเคราะห์รูปแบบประโยคที่ใช้ในการปณานาษา ประเภทของวลีภาษาอังกฤษที่ปรากฏอยู่ในการปณานาษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าระหว่างปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยจะนำประโยคที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการปณานาษามาวิเคราะห์ว่าจะเป็นประโยคหรือวลีประเภทใดบ้าง

2) การหาคุณภาพของเครื่องมือ 2.1) นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ การวิจัย (Item-Objective Congruence Index: IOC) ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตารางวิเคราะห์ลักษณะการปณานาษาอังกฤษ มีค่าเท่ากับ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง มีค่าระหว่าง 0.80 ถึง 1.00 และแบบสอบถามเจตคติ มีค่าเท่ากับ 1 โดยมีการปรับปรุงให้มีความถูกต้องก่อนที่จะนำไปใช้จริง 2.2) หลังจากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน

3) การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกับทางโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยมีผู้ช่วยวิจัย 4 คน ช่วยในการเก็บข้อมูล ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องและนำไปประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) นำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของแบบสอบถาม โดยได้กลับคืนมาทั้งสิ้น 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 2) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การใช้การปณานาษาอังกฤษ โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ 4) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 เจตคติที่มีต่อการปณานาษา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
2. การใช้การปนภาษาอังกฤษ
3. ระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี
4. ผลการสัมภาษณ์ของพนักงานโรงแรม
5. ข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรมต่อการใช้การปนภาษาในการปฏิบัติงาน
6. การใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554
7. การใช้คำกริยาภาษาอังกฤษ การใช้เครื่องหมายยัติภังค์ และลักษณะนามวลีในการเขียนปนภาษา
8. การวางคำคุณศัพท์ และการเติม “-s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66 รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ 34 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 78 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 18 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 4 ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-2 ปี ร้อยละ 46 รองลงมา คือ ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 24 ประสบการณ์ 2-3 ปี ร้อยละ 16 และประสบการณ์ 4-5 ปี ร้อยละ 14 ด้านตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง Guest Service Agent ร้อยละ 52 รองลงมา คือ Guest Service Officer และ Telephone Operator ในระดับเท่ากัน ร้อยละ 10 ตำแหน่งที่มีระดับเท่ากัน 3 ตำแหน่ง ร้อยละ 6 ได้แก่ Front Desk Officer, Bellman / Bellboy และ Front Desk Supervisor และตำแหน่งที่มีระดับเท่ากัน 2 ตำแหน่ง ร้อยละ 4 ได้แก่ Night Manager และ Operator Supervisor และตำแหน่ง Duty Manager ร้อยละ 2 ในระดับน้อยที่สุด ผู้ให้สัมภาษณ์ปฏิบัติหน้าที่ที่โรงแรม ก ข ค ง จ ฉ ช ซ ฌ และ ญ จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 10 ทั้งนี้ผู้วิจัยรายงานเป็นตัวอักษร ก ถึง ญ แทนชื่อจริงของโรงแรม เนื่องจากโรงแรมไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อของโรงแรม

2. การใช้การปนภาษาอังกฤษ

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนประโยคที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ จำนวน 764 ข้อความโดยจำแนกเป็นชนิดของประโยค มีทั้งสิ้น 669 ข้อความ ส่วนรูปแบบประโยค มีทั้งสิ้น 666 ข้อความ

ตารางที่ 1 ข้อความปนภาษาที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และประเภทของประโยคในภาษาอังกฤษ

| จำนวนประโยคที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ จำนวน 764 ข้อความ | | | | | |
|---|----------------------|------------|------------------|----------------------|------------|
| ประเภทของประโยคในภาษาอังกฤษ | | | | | |
| ชนิดของประโยค | ความถี่ (ข้อความ) | ร้อยละ | รูปแบบ ประโยค | ความถี่ (ข้อความ) | ร้อยละ |
| ความเดี่ยว | 444 | 66.37 | บอกเล่า | 317 | 47.60 |
| ความรวม | 62 | 9.27 | คำถาม | 42 | 6.31 |
| ความซ้อน | 145 | 21.67 | ปฏิเสธ | 20 | 3.00 |
| ความผสม (รวม-ซ้อน) | 18 | 2.69 | เงื่อนไข | 8 | 1.20 |
| | | | คำสั่ง | 279 | 41.89 |
| | | | อุทาน | 0 | 0.00 |
| รวม | 669 | 100 | รวม | 666 | 100 |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 2 พบว่า มีข้อความปนภาษาที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมประเภทวลี ในภาพรวมทั้งสิ้น 346 คำ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเภทของวลี พบว่า นามวลี มีจำนวนมากที่สุด ความถี่ 162 คำ คิดเป็นร้อยละ 46.82

ตารางที่ 2 ข้อความปนภาษาที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ประเภทวลี

| ประเภท | ความถี่ (คำ) | ร้อยละ |
|-------------|--------------|------------|
| นามวลี | 162 | 46.82 |
| กริยาวลี | 124 | 35.84 |
| คุณศัพท์วลี | 33 | 9.54 |
| วิเศษณ์วลี | 13 | 3.76 |
| บุพบทวลี | 14 | 4.05 |
| อุทานวลี | 0 | 0.00 |
| รวม | 346 | 100 |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 3 พบว่า คำนามมากที่สุด จำนวน 253 คำ คิดเป็นร้อยละ 72.49 รองลงมา คือ คำกริยา จำนวน 72 คำ คิดเป็นร้อยละ 20.63 คำคุณศัพท์ จำนวน 22 คำ คิดเป็นร้อยละ 6.30 คำกริยวิเศษณ์และคำบุพบท ในระดับเท่ากัน คือ จำนวนอย่างละ 1 คำ คิดเป็นร้อยละ 0.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 หน้าที่ของคำปนภาษาที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

| หน้าที่ของคำ | ความถี่ (คำ) | ร้อยละ |
|--------------|--------------|------------|
| นาม | 253 | 72.49 |
| กริยา | 72 | 20.63 |
| คุณศัพท์ | 22 | 6.30 |
| กริยวิเศษณ์ | 1 | 0.29 |
| บุพบท | 1 | 0.29 |
| รวม | 349 | 100 |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 4 พบว่า คำปนภาษาจากการพูด มีจำนวน 117 คำ คิดเป็นร้อยละ 29.25 ซึ่งมากกว่าคำปนภาษาจากการฟัง จำนวน 116 คำ คิดเป็นร้อยละ 29.00 คำปนภาษาจากการอ่าน จำนวน 88 คำ คิดเป็นร้อยละ 22.00 และคำปนภาษาจากการเขียน จำนวน 79 คำ คิดเป็นร้อยละ 19.75

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบลักษณะการปนภาษาอังกฤษจากการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

| | ข้อความ | | | | | | | | รวม | |
|------------|------------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|------------|
| | การฟัง | | การพูด | | การอ่าน | | การเขียน | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| รวม | 116 | 29.00 | 117 | 29.25 | 88 | 22.00 | 79 | 19.75 | 400 | 100 |

หมายเหตุ: *ความหมายของสัญลักษณ์ f = ความถี่ และ % = ร้อยละ

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 5 พบว่า คำปนภาษาที่พบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวน 132 คำ คิดเป็นร้อยละ 37.50 มากที่สุด รองลงมา คือ คำปนภาษาที่พบในการต้อนรับการลงทะเบียนเข้าพักหรือการแจ้งคืนห้อง จำนวน 119 คำ คิดเป็นร้อยละ 33.81 และคำปนภาษาที่พบในอุปกรณ์ในสำนักงาน ส่วนหน้า จำนวน 101 คำ คิดเป็นร้อยละ 28.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนคำปนภาษาที่พบในอุปกรณ์ในสำนักงานส่วนหน้า การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพักหรือการแจ้งคืนห้อง และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการทำงาน

| ประเภท | จำนวนคำ | ร้อยละ |
|---|------------|------------|
| อุปกรณ์ในสำนักงานส่วนหน้า | 101 | 28.69 |
| การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพัก หรือการแจ้งคืนห้อง | 119 | 33.81 |
| การแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการทำงานปฏิบัติหน้าที่ | 132 | 37.50 |
| รวม | 352 | 100 |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 6 พบว่า คำปนภาษาที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ประเภทคำย่อมากที่สุด จำนวน 107 คำ คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา คือ ย่อคำ จำนวน 9 คำ คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตัดคำ จำนวน 6 คำ คิดเป็นร้อยละ 4.80 และคำสั้น จำนวน 3 คำ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนคำปนภาษาที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ประเภทย่อคำ คำย่อ ตัดคำ และคำสั้น

| ประเภท | จำนวนคำ | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| ย่อคำ | 9 | 7.20 |
| คำย่อ | 107 | 85.60 |
| ตัดคำ | 6 | 4.80 |
| คำสั้น | 3 | 2.40 |
| รวม | 125 | 100 |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

3. ระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับเจตคติที่มีการปนภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 7 ระดับเจตคติที่มีต่อการปนภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดนนทบุรี

| ข้อความ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ท่านคิดว่าการปนภาษามีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน | 4.32 | 0.81 | มาก |
| 2. ท่านคิดว่าการปนภาษาทำให้การทำงานคล่องตัวขึ้น | 4.44 | 0.57 | มาก |
| 3. ท่านคิดว่าพนักงานในหน่วยงานเข้าใจคำปนภาษาที่ท่านใช้ | 4.28 | 0.63 | มาก |
| 4. ท่านคิดว่าท่านเข้าใจคำปนภาษาของเพื่อนร่วมงาน | 4.08 | 0.69 | มาก |
| 5. ท่านคิดว่าหากไม่ใช้การปนภาษาอาจทำให้การทำงานล่าช้า | 3.82 | 1.09 | มาก |
| 6. ท่านคิดว่าท่านใช้คำปนภาษาในการทำงานเป็นประจำ | 3.88 | 0.95 | มาก |
| 7. ท่านคิดว่าการใช้คำปนภาษาดีกว่าการใช้ภาษาไทยทั้งหมด | 3.76 | 1.09 | มาก |
| 8. ท่านคิดว่าควรฝึกการปนภาษาในการพูดและการเขียนทั้งในการเรียนและการทำงาน | 3.84 | 1.14 | มาก |
| 9. ท่านคิดว่าส่วนตัวท่านมีปัญหาเรื่องความเข้าใจความหมายของการปนภาษาในการทำงาน | 3.08 | 1.47 | ปานกลาง |
| 10. ท่านคิดว่าท่านใช้การปนภาษาเนื่องจากในภาษาไทยไม่มีศัพท์บัญญัติไว้ หรือมีแต่ไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ | 3.94 | 1.14 | มาก |
| 11. ท่านคิดว่าพนักงานใหม่ควรต้องรู้คำปนภาษาที่เกี่ยวข้องกับงานของตน | 4.14 | 0.89 | มาก |
| 12. ในภาพรวม ท่านยอมรับให้มีการปนภาษาในการปฏิบัติงาน | 4.22 | 0.86 | มาก |
| รวม | 3.98 | 0.94 | มาก |

ที่มา: .(ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

4. ผลการสัมภาษณ์ของพนักงานโรงแรม

พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นตรงกันว่า การปนภาษาสามารถช่วยให้เข้าใจงานที่ทำงานง่ายขึ้น และคำศัพท์บางคำ ไม่สามารถพูดเป็นภาษาไทยได้ หากจะอธิบายเป็นภาษาไทยต้องใช้เวลาและขาดความคล่องตัวในการสื่อสาร เพราะต้องทำงานให้รวดเร็วต่อการจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาพัก จดบันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวัน แก่ผู้ที่มารับงานต่อจากตน

5. ข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรมต่อการใช้การปนภาษาในการปฏิบัติงาน

พนักงานโรงแรม เสนอแนะว่า การย่อภาษาแต่ละคำต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรอธิบายการปนภาษาให้แก่พนักงานใหม่ และพนักงานโรงแรมควรคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละโรงแรมที่มีต่อการใช้อักษรย่อต่าง ๆ

6. การใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554

คำทับศัพท์ที่มีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ลักษณะการถอดเสียงตัวสะกดจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย เพื่อให้สามารถอ่านหรือเขียนเป็นภาษาไทยได้ และเป็นคำทับศัพท์ที่มีบรรจุในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังข้อความด้านล่าง

ตารางที่ 8 การใช้คำทับศัพท์ที่มีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 แทนการใช้คำภาษาอังกฤษ

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|--|---|
| - เราสามารถ <u>เช็ค</u> ชื่อแขกในระบบ computer | - เราสามารถ check ชื่อแขกในระบบ computer |
| - เสิร์ฟ welcome drink ให้กับลูกค้า | - serve welcome drink ให้กับลูกค้า |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 8 พบว่า มีการใช้คำภาษาอังกฤษปนกับคำทับศัพท์ที่มีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 แทนการใช้คำภาษาอังกฤษ เช่น คำว่า “เช็ค” และ “เสิร์ฟ” คำดังกล่าวนี้หากเขียนปนเฉพาะภาษาอังกฤษกับภาษาไทย จะได้ลักษณะข้อความดังในตารางข้อเสนอแนะ

คำทับศัพท์ที่ไม่มีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ลักษณะการถอดเสียงตัวสะกดจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย เพื่อให้สามารถอ่านหรือเขียนเป็นภาษาไทยได้ แต่เป็นคำทับศัพท์ที่ไม่มีบรรจุในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังข้อความด้านล่าง

ตารางที่ 9 การใช้คำทับศัพท์ที่ไม่มีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 แทนการใช้คำภาษาอังกฤษ

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--|
| - extra bed ถ้า <u>เซ็ท</u> ให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายนะคะ | - extra bed ถ้า set ให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายนะคะ |
| - GSA จะเป็นผู้ <u>เช็คอิน</u> ท่านเอง | - GSA จะเป็นผู้ check in ท่านเอง |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 9 พบว่า มีการใช้คำภาษาอังกฤษปนกับคำทับศัพท์ที่ไม่มีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 แทนการใช้คำภาษาอังกฤษ เช่น คำว่า “เซ็ท” และ “เช็คอิน” คำดังกล่าวนี้หากเขียนปนเฉพาะภาษาอังกฤษกับภาษาไทย จะได้ลักษณะข้อความดังในตารางข้อเสนอแนะ

7. การใช้คำกริยาภาษาอังกฤษ การใช้เครื่องหมายดีทึงค์ และลักษณะนามวลีในการเขียนปนภาษา

ตารางที่ 10 หลังประธานควรใช้คำกริยา “complain”

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|--|---|
| - แยก complaint ที่ติด lift เมื่อวานนี้ ทางเราจึงส่ง apologize fruit และ apologize letter ให้กับแขก | - แยก complain ที่ติด lift เมื่อวานนี้ ทางเราจึงส่ง apologize fruit และ apologize letter ให้กับแขก |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 10 พบว่า มีการเขียนคำศัพท์ผิดประเภท กล่าวคือ มีการใช้คำนาม “complaint” ตามหลังประธานของประโยค ตามหลักแล้ว คำที่ตามหลังประธานควรเป็นคำกริยา “complain” ดังข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 11 การใช้เครื่องหมายยัติภังค์

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--|
| - อย่าลืม re-check งานอีกรอบก่อนกลับบ้าน | - อย่าลืม recheck งานอีกรอบก่อนกลับบ้าน |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 11 พบว่า มีการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ หรือ Hyphen มาช่วยในการสะกดคำศัพท์เพื่อให้ได้ความหมายใหม่ แต่ควรตรวจสอบหลักการสะกดคำศัพท์ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องดังข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 12 ลักษณะนามวลีในการเขียนปณภาษา

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--|
| - ให้ PA ทำความสะอาดเศษแก้วที่ member fitness ทำแตก | - ให้ PA ทำความสะอาดเศษแก้วที่ fitness member ทำแตก |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 12 พบว่า มีการวางคำนามผิดลำดับ กล่าวคือ การวางตำแหน่งคำที่เป็นลักษณะนามวลีควรวางคำที่เป็นคำนามผู้กระทำด้านหลังคำนามทั่วไป ดังข้อเสนอแนะ

8. การวางคำคุณศัพท์ และการเติม “-s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้

ตารางที่ 13 การวางคำคุณศัพท์ “triple” วางขยายหน้าคำนาม

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|---|---|
| - วันนี้สั่ง set triple ด้วยนะคะ | - วันนี้สั่ง triple set ด้วยนะคะ |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 13 พบว่า มีการวางคำคุณศัพท์ “triple” สลับตำแหน่ง โดยคำคุณศัพท์ควรวางไว้ด้านหน้าคำนาม ดังตารางข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 14 การวางคำคุณศัพท์ “available” หน้าคำนาม และการเติม “-s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้

| ข้อความ | ข้อเสนอแนะ |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| - ตอนนี้มี 5 room available | - ตอนนี้มี 5 available rooms |
| - วันนี้มี group C/N 20 group | - วันนี้มี group C/N 20 groups |

ที่มา: (ศราวดี บุญรักษ์, 2564)

จากตารางที่ 14 พบว่า มีการวางคำคุณศัพท์ “available” และการเติม “s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้ ดังนั้น ควรวางคำคุณศัพท์ไว้หน้าคำนามเพื่อขยายความ รวมทั้งควรเติม “s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้เพื่อแสดงถึงจำนวนที่มากกว่า 2 อย่างขึ้นไป ดังตารางข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

พบว่า ข้อความปนภาษาชนิดของประโยค จำนวน 669 ข้อความ มากกว่ารูปแบบ ประโยค จำนวน 666 ข้อความ นามวลีพบมากที่สุด คำปนภาษาจากการพูดพบมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบในระดับคำ คำย่อพบมากที่สุดในเอกสารและสมุดบันทึกการทำงาน และเจตคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.94) นอกจากนี้ พนักงานโรงแรมให้สัมภาษณ์ว่า การปนภาษาสามารถช่วยให้เข้าใจงานที่ทำงานง่ายขึ้น เพิ่มความคล่องตัวในการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพนักงานโรงแรมได้เสนอแนะว่า การย่อภาษาแต่ละคำต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร อธิบายการปนภาษาให้แก่พนักงานใหม่ และพนักงานโรงแรมควรคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละโรงแรมที่มีต่อการใช้อักษรย่อ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้พบประเด็นต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ

1. ลักษณะการปนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบข้อความที่รวบรวมได้จาก การสัมภาษณ์ 764 ข้อความ แบ่งออกเป็นแต่ละประเภท ดังนี้

- 1.1 ชนิดของประโยค จำนวน 669 ข้อความ
- 1.2 รูปแบบของประโยค จำนวน 666 ข้อความ
- 1.3 นามวลีมีมากที่สุดจากประเภทวลีต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาความหมายของคำปนภาษาจากตำรา หนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ตทั้งในและต่างประเทศ พบว่า คำปนภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ในการทำงานนั้นส่วนใหญ่เป็นคำนามมากที่สุด สอดคล้องกับหลายงานวิจัยที่พบว่าคำนามปรากฏในการปนภาษาอังกฤษกับภาษาไทยมากที่สุด (จิราภรณ์ กาแก้ว, 2553; นกัสนธรณ์ นาคแก้ว, 2556; ปารรณนา กาลเนากุล, 2544; ศยามล ไทระหาญ, 2553; อนุวัต ชัยเกียรติธรรม, 2561; Marzona, 2017; Yuliyawati & Bakhti, 2018) ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการปนภาษาอังกฤษ มีวัตถุประสงค์เดียว เพื่อการสื่อสาร เนื่องจากพนักงานโรงแรมมีความต้องการใช้คำศัพท์เฉพาะทาง ดังนั้น

จึงไม่สามารถเลี่ยงการปนภาษาในการทำงานได้ เนื่องจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่สื่อความนั้นทำให้เข้าใจได้ง่าย และพนักงานโรงแรมใช้คำดังกล่าวเป็นประจำในการทำงาน และใช้การปนภาษาเพื่อให้ข้อความกระชับฉับไวต่อการทำงาน โดยเห็นได้จากมีการพูดปนภาษามากกว่าทักษะอื่น ๆ ในการทำงาน และใช้การเขียนปนภาษาเพื่อการสื่อสารในการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัจญา บุญทองแสน (2542) พบว่า บุคลากรโรงแรมมีการปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยทั้งการออกเสียงและการเขียนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน และอาวีวัฒน์ ยงสุวรรณ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม, 2562) กล่าวไว้ในการสัมภาษณ์ว่า ในระหว่างปฏิบัติงานมีข้อความการเขียนจากเอกสารการลงทะเบียน ใบจองห้องพัก ใบเสร็จรับเงิน และสมุดบันทึกการปฏิบัติงาน พบว่า มีการปนภาษาอยู่มาก เนื่องจากภาษาอังกฤษเฉพาะงานโรงแรมมีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ (English for Specific Purposes) ในงานธุรกิจ คำศัพท์เฉพาะเหล่านี้ มักถูกใช้เป็นประจำในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะต้องมีการปนภาษาอังกฤษกับภาษาไทยในขณะสนทนาด้วย ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้ต้องการลดเวลาในการอธิบายความหมายของคำเหล่านั้นหรืออาจไม่มีคำไทยใช้แทนได้ โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นผู้ให้สัมภาษณ์ คือ การปนภาษาสามารถช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้นในการปฏิบัติงานและคำศัพท์บางคำไม่สามารถพูดเป็นภาษาไทยได้ และหากอธิบายเป็นภาษาไทยต้องใช้เวลาานาน เพราะพนักงานโรงแรมต้องทำงานให้รวดเร็วต่อการจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต้องต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาพัก จัดบันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวัน แก่ผู้ที่มารับงานต่อจากตน ทั้งนี้มีการใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษที่ไม่มีและมีในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554

โดยการเขียนปนภาษาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ กาแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิด คำ และสำนวนภาษาอังกฤษปนภาษาไทยในรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่า มีการใช้คำทับศัพท์มากที่สุด รองลงมา คือ การผสมคำภาษาอังกฤษกับคำไทย และพรรณทิวา อินตะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การปนภาษาอังกฤษในนิตยสารภาษาไทย พบว่า มีการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษหรือคำทับศัพท์ เช่นเดียวกัน การใช้คำทับศัพท์ในหลายสาขาอาชีพ พบว่า มีประโยชน์ในการสื่อสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความคุ้นเคยในการใช้คำดังกล่าว จนลืมไปว่าควรสะกดคำเหล่านั้นเป็นภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่ว่า ใช้การปนภาษาเพื่อสื่อความในการปฏิบัติงานโรงแรมผ่านการเขียนลงในสมุดบันทึกการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ที่มารับงานต่อจากตนเข้าใจงานที่ทำได้ง่ายขึ้น จึงจำเป็นต้องเขียนปนภาษา หรืออาจเขียนทับศัพท์ หากแต่ผู้ใช้ควรตรวจสอบคำทับศัพท์หรือวิธีการทับศัพท์จากพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ถูกต้อง ก่อนการเขียน หากต้องการเขียนเป็นภาษาไทยทั้งหมด เนื่องจากการเขียนปนภาษาของพนักงานโรงแรม เกิดจากความคุ้นเคยในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และพนักงานโรงแรมให้ความเห็นว่า หากปนภาษาในการทำงานบ่อยครั้ง อาจทำให้ลืมความหมายของคำที่บัญญัติไว้ ในบางครั้งพนักงานโรงแรมต้องสื่อสารภาษาไทยกับลูกค้า หากปนภาษาในการสื่อสารกับลูกค้ามากจนเกินไป อาจทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจประโยคที่สื่อสารเท่าที่ควร เพราะว่าลูกค้าอาจไม่มีความรู้ในคำปนภาษาเหล่านั้น เนื่องจากเป็นคำศัพท์เฉพาะงานโรงแรม

2. เมื่อเปรียบเทียบลักษณะการปนภาษาอังกฤษจากการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน จากการเก็บรวบรวมข้อความจากการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ค่าความถี่ พบว่า คำปนภาษาจากการพูดมีจำนวน 117 คำ มากกว่าคำปนภาษาจากการฟัง จำนวน 116 คำ ด้านการอ่าน จำนวน 88 คำและคำปนภาษาจากการเขียน จำนวน 79 คำ หากพิจารณาแล้ว คำปนภาษาจากการพูดใช้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัต ชัยเกียรติธรรม (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์หลักการปนภาษาในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้อความที่ใช้พูดมีมากกว่าข้อความที่ใช้เขียน จากการรวบรวมคำปนภาษาที่พบในอุปกรณ์ในสำนักงานส่วนหน้า การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพักหรือการแจ้งคืนห้อง และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการทำงาน พบว่า มีคำปนภาษาจากการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างทำงานมีมากที่สุด เนื่องจากการปฏิบัติงานเฉพาะงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า ต้องทำการต้อนรับลูกค้าที่เข้าพัก การจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ หากมีปัญหอะไรในระหว่างที่ลูกค้าเข้าพัก แผนกต้อนรับส่วนหน้า ต้องเป็นแผนกแรกที่ได้รับทราบปัญหาเสมอ และต้องชี้แจงวิธีการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าตลอดการทำงาน

นอกจากนี้ ด้านการเขียน มีการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกประจำวันของพนักงานโรงแรม เพื่อเป็นหลักฐาน และนำเสนอข้อมูลต่อผู้จัดการฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า และในการเขียนมีการใช้คำกริยาในภาษาอังกฤษใช้เครื่องหมายยัติภังค์ และลักษณะนามวลี เช่น

(ข้อสังเกต) หลังประธานควรใช้คำกริยา “**complain**”

(ข้อความ) แยก **complaint** ที่ติด lift เมื่อวานนี้ ทางเราจึงส่ง apologize fruit และ apologize letter ให้กับแขก

(ข้อความที่น่าจะเป็น) แยก **complain** ที่ติด lift เมื่อวานนี้ ทางเราจึงส่ง apologize fruit และ apologize letter ให้กับแขก

(ข้อสังเกต) การใช้เครื่องหมายยัติภังค์ หรือ “**Hyphen**”

(ข้อความ) อย่าลืม **re-check** งานอีกรอบก่อนกลับบ้าน

(ข้อความที่น่าจะเป็น) อย่าลืม **recheck** งานอีกรอบก่อนกลับบ้าน

(ข้อสังเกต) การวางตำแหน่งคำที่เป็นลักษณะนามวลี ควรวางคำที่เป็นคำนามผู้กระทำด้านหลังคำนามทั่วไป

(ข้อความ) ให้ PA ทำความสะอาดเศษแก้วที่ **member fitness** ทำแตก

(ข้อความที่น่าจะเป็น) ให้ PA ทำความสะอาดเศษแก้วที่ **fitness member** ทำแตก

จะเห็นได้ว่ามีการใช้คำผิดประเภท ในระหว่างการจดบันทึกประจำวันของพนักงานโรงแรม ซึ่งหลังประธานควรใช้คำปนภาษาที่เป็นคำกริยาตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษจึงจะถูกต้อง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานโรงแรมมีความคุ้นเคยกับคำศัพท์ดังกล่าว อาจไม่ทราบถึงส่วนประกอบของคำพูด (Parts of Speech) ของคำนั้นว่าควรใช้ในบริบทใด แต่ผู้รับสารก็สามารถเข้าใจคำนั้นได้ทันที เนื่องจากเป็นคำศัพท์ที่ใช้เป็นประจำอยู่แล้ว และไม่ได้คำนึงถึงหน้าที่ของคำนั้นอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังมีการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (Hyphen) ในการสะกดคำศัพท์หรือการเติมคำอุปสรรค (Prefix) หน้าคำกริยาเพื่อให้ได้ความหมายใหม่ของคำ หากต้องตรวจสอบ

การสะกดให้ถูกหลักพจนานุกรมอังกฤษ อังกฤษ ก่อนการเขียนปจนภาษา รวมทั้งการวางตำแหน่งคำที่เป็นนามวลี ควรมีการวางลำดับคำนามที่เป็นผู้กระทำไว้ด้านหลังคำนามทั่วไป จึงจะถูกตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับพรรณทิวา อินต๊ะ (2555) พบว่า มีการเรียงสลับคำในภาษาอังกฤษ เช่นกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากอิทธิพลของการแปลความหมายจากภาษาแม่ (Mother Tongue) Kavaliauskienė (2009) ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของภาษาแม่ในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ผลการวิจัย พบว่า ผู้เรียนที่มีความเข้าใจในเรื่องที่ฟังหรืออ่านเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่จะแปลข้อมูลจากภาษาที่สองเป็นภาษาแม่หรืออาจแปลจากภาษาแม่เป็นภาษาที่สอง การแปลจึงเป็นรูปแบบการเรียนรู้ และความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เรียนแต่ละคน

ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งจากการเขียนของพนักงานโรงแรม คือ การวางคำคุณศัพท์ และการเติม “-s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้ เช่น

(ข้อสังเกต) การวางคำคุณศัพท์ “triple” วางขยายหน้าคำนาม

(ข้อความ) วันนี้สั่ง set triple ด้วยนะคะ

(ข้อความที่น่าจะเป็น) วันนี้สั่ง triple set ด้วยนะคะ

(ข้อสังเกต) การวางคำคุณศัพท์ “available” หน้าคำนาม และการเติม “-s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้

(ข้อความ) ตอนนี้มี 5 room available

(ข้อความที่น่าจะเป็น) ตอนนี้มี 5 available rooms

สังเกตได้ว่าพนักงานโรงแรมมีการใช้คำคุณศัพท์วางผิดลำดับตำแหน่งของคำ โดยต้องวางสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณทิวา อินต๊ะ (2555) ผู้อ่านสามารถทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติงานได้ แต่ควรใช้ให้ถูกหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และการเติม “-s” หลังคำนามพหูพจน์นับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ กาแก้ว (2553) พบว่า มีการใช้คำผิดไวยากรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานโรงแรมมีความเคยชินกับการเรียงลำดับคำในภาษาไทย และสะท้อนออกมาในรูปแบบภาษาอังกฤษ ทั้งนี้การสื่อความก็ไม่ได้ส่งผลอย่างใดต่อความเข้าใจความหมายเดิมของคำ

ด้านการอ่านสื่อถึงทักษะที่พนักงานโรงแรมใช้การอ่านเพื่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการอ่านเอกสารและสมุดบันทึกต่าง ๆ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งราคาสินค้า ใบจองห้องพักใบแสดงความคิดเห็น หรือที่เกี่ยวข้อง โดยพบการใช้การย่อคำ คำย่อ ตัดคำ และคำสั้นที่ปรากฏอยู่ในเอกสารดังกล่าว และคำย่อมีมากที่สุด เพราะว่าพนักงานโรงแรมเน้นความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารผ่านข้อความที่ปรากฏอยู่ในเอกสารต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิราภรณ์ กาแก้ว, 2553; พรรณทิวา อินต๊ะ, 2555; อนุวัต ชัยเกียรติธรรม, 2561)

ส่วนทักษะการฟังเพื่อการทำงาน เป็นทักษะที่พนักงานโรงแรมได้ฟังข้อความที่มีการปนภาษาจากการฟังผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน แขกที่มาพัก ประกาศที่ใช้เสียงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ โดยจะพบข้อความที่ได้ยินเป็นคำปนภาษา จำนวน 116 คำ เมื่อเปรียบเทียบในระดับคำจากการพูด การอ่าน และการเขียน กล่าวได้ว่า

การฟังเป็นหนึ่งในทักษะที่ต้องฝึกเป็นประจำในการทำงาน เนื่องจากจะสามารถรับรู้ถึงวิธีการทำงาน การรับฟังปัญหาของแขกที่มาพัก จึงจะสามารถทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ สอดคล้องกับ Neely (2017) กล่าวว่า ทักษะการฟังในการทำงานมีความสำคัญมาก ซึ่งจะส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ป้องกันความผิดพลาด และหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดอีกด้วย โดยพนักงานโรงแรมต้องฝึกฝนการฟังเป็นอย่างดีพอ ๆ กับทักษะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นในการทำงานเช่นเดียวกัน

3. ระดับเจตคติของพนักงานโรงแรมที่มีการป็นภาษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐยา บุญกองแสน (2542) พรรณทิวา อินตะ (2555) อนุวัต ชัยเกียรติธรรม (2561) กล่าวคือ เจตคติที่มีต่อการป็นภาษามีลักษณะเป็นเชิงบวกต่อผู้ใช้ภาษาอังกฤษป็นภาษาไทยและคำศัพท์ภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ง่าย สะดวกในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการป็นภาษามีความสำคัญในการปฏิบัติงานสามารถสื่อสารให้เข้าใจง่าย คำศัพท์ภาษาอังกฤษบางคำต้องใช้การป็นภาษาซึ่งบางคำไม่สามารถพูดหรือเขียนเป็นภาษาไทยได้ พนักงานโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้การป็นภาษาเพื่อความสะดวกและลดปัญหาในการสื่อสารระหว่างแผนก อนึ่ง งานโรงแรมเป็นเรื่องปกติที่มีการป็นภาษาอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการใช้อักษรย่อปะปนในการทำงานอยู่มาก พนักงานโรงแรมเสนอแนะว่าการย่อภาษาแต่ละคำต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรอธิบายการป็นภาษาให้แก่พนักงานใหม่และพนักงานโรงแรมควรคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละโรงแรมที่มีต่อการใช้อักษรย่อต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

ควรมีการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมทุกแผนกในงานโรงแรม ทั้งนี้จะได้ข้อมูลที่หลากหลาย และนำมาจัดทำคลังข้อมูลภาษาอังกฤษโรงแรม (Corpus of English for Hotel)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การจัดทำพจนานุกรมหรือคลังข้อมูลภาษา (Corpus) ภาษาอังกฤษเฉพาะงานโรงแรม
2. การวิเคราะห์การป็นภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในงานโรงแรม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีงบประมาณ 2563

บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ กาแก้ว. (2553). รายงานการวิจัย การศึกษาทัศนคติ คำ และสำนวนภาษาอังกฤษปนภาษาไทยในรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศในปัจจุบัน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชำนาญ ศุนินิตย์ และสุทิน พูลสวัสดิ์. (2558). *รวมหลักไวยากรณ์อังกฤษฉบับสมบูรณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรวิทย์ ภิโณณัฐการต์. (2554). *ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษตามแนวภาษาศาสตร์*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม.
- นภัสสรณ์ นาคแก้ว. (2556). *การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทย: กรณีศึกษา รายการเที่ยวไทย* (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- นัฐยา บุญกองแสน. (2542). *การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยกับทัศนคติทางภาษาของบุคคลต่างชั้นอาชีพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ปรารณา กาลเนากุล. (2544). รายงานการวิจัย การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยของรายการโทรทัศน์: ลักษณะทัศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจ. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรรณทิวา อินต๊ะ. (2555). การปนภาษาอังกฤษในนิตยสารภาษาไทย. *พืชมเนศวร์สาร*, 8(1), 33-42.
- วิภา ฌานวังสะ. (2548). Beginning with the foundation. ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์, เอกสารการสอนชุดวิชา การเขียนภาษาอังกฤษ หน่วยที่ 1-5 (พิมพ์ครั้งที่ 11) (น. 57-68). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศยามล ไทระกูล. (2553). *การปนภาษาอังกฤษในภาษาไทยในนิตยสารวัยรุ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุธิวงศ์ พงศ์ไพบูลย์. (2544). *หลักภาษาไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อนุวัต ชัยเกียรติธรรม. (2561). รายงานการวิจัย การวิเคราะห์หลักการปนภาษาในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Kavaliauskienė, G. (2009). Role of mother tongue in learning English for specific purposes. *ESP World*, 8(1), 2-8. Retrieved from http://www.philologist.com/Articles_22/PDF/issue_22.pdf
- Marzona, Y. (2017). The use of code mixing between Indonesian and English in Indonesian advertisement of GADIS. *Jurnal Ilmiah Langue and Parole*, 1(1), 238-248.
- Neely, J. (2017, August 29). Improving active listening skills at the Workplace [Weblog message]. Retrieved from <https://toggl.com/blog/active-listening-skills>
- Ransom, A. (2020). Common hospitality acronyms defined [Weblog message]. Retrieved from <https://www.amadeus-hospitality.com/insight/common-hospitality-acronyms-defined/>

Wardhaugh, R. (1986). *An introduction to Sociolinguistics*. Oxford: Basil Blackwell.

Yuliyawati, S. N. & Bakhti, K. Y. (2018). The use of the Indonesian-Arabic code mixing in business names found on Jalan Cisarua Puncak, Bogor. *International Journal of Language and Linguistics*, 5(1), 25-37.