

สรรพศิริพันธ์: การวัดความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริการ  
การโรงแรมและการท่องเที่ยวในบริบทของแผนกการบริการส่วนหน้า. (ASSESSING  
PRAGMATIC ABILITY OF THAI HOTEL MANAGEMENT AND TOURISM STUDENTS IN  
THE CONTEXT OF HOTEL FRONT OFFICE DEPARTMENT)

อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ศ. ดร. กาญจนา ปราบพาล, 208 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วัดความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในบริบทของแผนกการบริการ  
ส่วนหน้าของโรงแรม (2) ศึกษาผลกระทบของระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่มีต่อความสามารถ  
ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ รวมถึงศึกษาความเหมือนและความต่างของรูปแบบการใช้ภาษาเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์  
ของนักศึกษาที่มีสามารถทางภาษาอังกฤษในระดับที่ต่างกัน (3) ศึกษาข้อผิดพลาดที่มีผลต่อความรู้ด้าน  
วัจนปฏิบัติศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นนักศึกษาการบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4  
จากมหาวิทยาลัยของรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 90 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบช่วงชั้น โดยแบ่งออกเป็น  
3 กลุ่มตามระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษเป็นกลุ่มสูง กลาง และต่ำ กลุ่มละเท่า ๆ กัน เครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัยประกอบด้วย แบบประเมินสำรวจความต้องการ แบบทดสอบความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์  
ในบริบทของแผนกการบริการส่วนหน้าของโรงแรม และแบบสอบถามด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยใช้สถิติ  
พรรณนาในการวิเคราะห์ผลคะแนนของความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ และแบบสอบถามด้าน  
วัจนปฏิบัติศาสตร์ สำหรับการวิเคราะห์ผลกระทบของความสามารถทางภาษาอังกฤษที่มีต่อความสามารถ  
ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) นอกจากนี้  
ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและการแจกแจงความถี่เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาและข้อผิดพลาดเชิง  
วัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า (1) แบบทดสอบความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในบริบทของแผนกการ  
บริการส่วนหน้าของโรงแรมสามารถแยกความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้เป็นระดับสูง กลาง และต่ำ  
(2) ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษมีผลต่อความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบการใช้ภาษาเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาทั้งสามกลุ่มมีความต่างกัน  
ด้านการใช้คำแสดงความสุภาพ (Politeness markers) และคำเรียกขาน (Address forms) ส่วนรูปแบบการใช้  
ภาษาที่คล้ายกัน คือการใช้สำนวนตายตัว (Routine patterns) การใช้พจนานุกรมในการแสดงความเสียใจ  
(Formulaic expressions of regret) การใช้คำวิเศษณ์ (Adverbials) การใช้คำแสดงการยืนยัน (Affirmation  
markers) และการใช้สรรพนามรูปพหูพจน์ (we) และ (3) ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษไม่มีผลต่อการ  
สังเกตทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผลการศึกษายังพบว่านักศึกษามีข้อผิดพลาดทั้งทางด้านภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติ  
(Pragmalinguistics) และด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม (Sociopragmatics) ในการสื่อสารในบริบทของแผนก  
การบริการส่วนหน้า ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนและการวัดผล  
ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (ESP) และภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพ (EOP) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการ  
โรงแรม

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ  
ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อผู้วิจัย  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



