

Thesis Title: Customer Satisfaction with English Language Communication Skills
(Listening-Speaking) of the Front Desk Staff
Case Study: The Windsor Suites Hotel

Name: Ms. Napat Runnakit

Degree: Master of Arts

Major Field: English for Business and Technology

Thesis Advisor: Dr. Wanida Ploysangwal

Year: 2007

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate customer satisfaction with English language communication skills (listening-speaking) at the Windsor Suites Hotel.

The sample group was 274 customers who stayed at the Windsor Suites Hotel during January 2006. The 274 questionnaires were distributed by convenient sampling.

The result of this research indicated that customers are moderately satisfied with the English language communication skills of the front desk staff at the Windsor Suites Hotel to the level of 3.39. The result from the open-ended question showed that all customers expected the front desk staff to have excellent English skills, to be service-minded and courteous. Most customers expressed the opinion that the front desk staff needed English language communication skills training.

หัวข้อวิจัย:	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า กรณีศึกษา: โรงแรมวินเซอร์ สวีท โฮเต็ล
ชื่อ:	นางสาวนภัทร รุณกิจ
ปริญญา:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขา:	ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจและเทคโนโลยี
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ดร. วนิดา พลอยสังวาลย์
ปีที่สำเร็จการศึกษา:	2007

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ฟัง – พูด) ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมวินเซอร์ สวีท โฮเต็ล

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยประกอบด้วย ลูกค้าชาวต่างชาติของโรงแรมวินเซอร์ สวีท โฮเต็ล จำนวน 274 คน ซึ่งเข้าพักช่วงระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ. 2549 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ฟัง – พูด) ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมวินเซอร์ สวีท โฮเต็ล

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ฟัง – พูด) ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมวินเซอร์ สวีท โฮเต็ล อยู่ในระดับปานกลาง (3.39) ผลลัพธ์ที่ได้จากคำถามปลายเปิดแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี มีใจรักงานด้านการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า นอกจากนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรได้รับการฝึกอบรมทางด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น