



## รายงานวิจัย

ประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม  
Arabic Book Performance for Hotel Management

ดร.อาดิละห์ หะยีนิแ้ว

มะซัมดี สะอะ

รอมยี่ มอหิ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

2564

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม
ผู้วิจัย	อาติละห์ หะยีนีแวง มะซัมดี สะอะ รอมยี่ มอหิ
ปีที่ศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1.เพื่อต้องการศึกษา บทสนทนา คำศัพท์ ประโยค ภาษาอาหรับ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม (2. เพื่อพัฒนาคุณภาพหนังสือเพื่อการโรงแรมให้เข้าใจเนื้อหา มากยิ่งขึ้น (3. เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับในโรงเรียนสอนศาสนา (4. เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ (6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ได้แก่ (1. หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม (2. แบบทดสอบ ประสิทธิภาพของหนังสือเล่มนี้ (3. แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้หนังสือของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ

ผลการวิจัยพบว่า (1. คุณภาพของหนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม อยู่ใน ระดับ ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (2. ประสิทธิภาพของหนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหรับเพื่อการ โรงแรม ในสัปดาห์ที่ 4 ผลที่ได้ 99% จากเกณฑ์การประเมินสี่สัปดาห์ที่วางไว้ คือ 80/80 (3. วัดระดับ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 30.97 และนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินสามารถนำหนังสือภาษาอาหรับ เพื่อการโรงแรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนหรือประกอบอาชีพได้ในอนาคต

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพหนังสือ ภาษาอาหรับ การโรงแรม

## คำนำ

ยุคปัจจุบันสังคมไทยมีการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเข้ามารักษาตัวในสถานพยาบาล การท่องเที่ยว การทำธุรกิจระหว่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในการใช้บริการโรงแรม ทำให้ธุรกิจการโรงแรมนับวันยิ่งเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นที่ยอมรับต่อการใช้บริการมีราคาที่น่าพึงพอใจเป็นอย่างมาก การบริการดี สถานที่สะอาดและสะดวกสบาย มีหลายระดับให้เลือก ทำให้มีโรงแรมในประเทศไทยเปิดรับลูกค้ากลุ่มชาวอาหรับมากยิ่งขึ้น แต่ด้วยทางโรงแรมต่างๆมีความต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านภาษาอาหรับจำนวนมาก ทำให้ประเทศไทยสร้างรายได้มากมายจากธุรกิจนี้ ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นทางโรงแรมมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอาหรับที่มีอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น แต่ ณ ปัจจุบันพบว่าทางโรงแรมมีพนักงานที่เชี่ยวชาญ ภาษาอาหรับจำนวนน้อยหรือหากมีก็ยังไม่ค่อยเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น หากเก่งภาษาอาหรับก็จะพูดภาษาไทยไม่ได้ หรือถ้าเก่งภาษาไทยก็จะพูดภาษาอาหรับไม่ค่อยได้ และคนที่พูดภาษาอาหรับได้ก็ไมู้คำศัพท์หรือประโยคด้านการโรงแรมโดยเฉพาะ ทำให้พนักงานภาษาอาหรับยังไม่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อแขกกลุ่มอาหรับ ที่มาใช้บริการ หรืออาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และแขกที่เข้ามาใช้บริการลดจำนวนน้อยลง ดังนั้น ทางเราจึงได้จัดทำเป็นประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมซึ่งมีทั้งคำศัพท์และบทสนทนาภาษาอาหรับให้นักศึกษาได้ค้นคว้าเพิ่มเติมในด้านนี้

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้อ่านในการใช้เป็นคู่มือสำหรับการศึกษเกี่ยวกับประสิทธิภาพหนังสือเพื่อการโรงแรม หากมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเอกสารเล่มนี้ กรุณาแจ้งต่อผู้เขียนจักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเพื่อให้วิจัยฉบับนี้เสร็จสิ้นด้วยดี

อาติละห์ หะยีนีแวน และคณะ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1.ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2. วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3.กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.4. ปัญหาการวิจัย	3
1.5. สมมุติฐานของการวิจัย	3
1.6. ขอบเขตการวิจัย	4
1.7.นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของภาษาอาหรับ	6
2.2 ภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และภาษาอังกฤษเพื่อการ โรงแรม	8
2.3 ภาษาอาหรับเพื่อการ โรงแรม	11
2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการ โรงแรม	13
2.5 อุตสาหกรรมโรงแรม	19
2.6 การบริการส่วนหน้าโรงแรม	24
ส่วนที่ 2 บทสนทนา คำศัพท์ และประโยคที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม	38

2.1. บทสนทนา จำนวน 10 บท	38
2.2. คำศัพท์ จำนวน 150 คำ	70
2.3.ประโยค 50 ประโยค	774
ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม	76
<b>บทที่ 3 กระบวนการดำเนินงานวิจัย</b>	<b>80</b>
3.1. กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย	80
3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
3.3. วิธีการสร้างเครื่องมือ	80
3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล	82
3.6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	83
3.7. วิธีดำเนินการวิจัย	83
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์</b>	<b>84</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>	<b>89</b>
สรุปผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	93

## สารบัญตาราง

	หน้า
1.คำศัพท์จำนวน150คำ	69
2.แสดงคุณภาพของหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม	83
3.แสดงค่าประสิทธิภาพของหนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม	84
4.แสดงค่าความพึงพอใจต่อการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการ โรงแรมของกลุ่มเป้าหมาย	85
5.แสดงความพึงพอใจต่อการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมของกลุ่มเป้าหมาย	86
6.ผลการวิเคราะห์และอภิปรายข้อมูล	90

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ภาษาอาหรับเป็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกันมากเป็นลำดับที่ห้าของโลกและยังมีความสำคัญในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางจะใช้ภาษาอาหรับในการสื่อสารเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยว พักผ่อน หรือด้วยวัตถุประสงค์อื่นใดในต่างประเทศ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะต้องมีความรู้และความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอาหรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันกลุ่มชาวอาหรับได้มีบทบาทในสังคมไทย ทำให้มีการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าในปี 2560 นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคตะวันออกกลาง เดินทางมาเที่ยวไทยประมาณ 7.90 แสนคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 2.2 % แม้จะเป็นสัดส่วนไม่มากนัก แต่นักท่องเที่ยวตะวันออกกลางได้รับความสนใจจากทั่วโลกจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ซึ่งเป็นแผนที่ปูทางการพัฒนาระยะยาว 20 ปี ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2560-2579) ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ภายใต้วิสัยทัศน์ "ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลก ที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน" ได้คาดการณ์ว่าภายในปี 2579 ไทยจะมีโอกาสที่รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 13 ล้านล้านบาทจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ 9 ล้านล้านบาทจากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการเติบโตของปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวที่แข็งแกร่ง และการพัฒนาด้านอุปสงค์การรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ เช่น การขนส่ง การนำเที่ยว การโรงแรม การบริการอาหาร ธุรกิจบันเทิง รวมไปถึงธุรกิจการจัดประชุม สัมมนา และธุรกิจการแสดงสินค้า เป็นต้น ทำให้มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยการจ้างงานบุคลากรในสายงานดังกล่าว ต้องพิจารณาจากความสามารถในทักษะอาชีพเฉพาะด้าน ความรู้และสามารถด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศสอดคล้องกับร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ให้มีสมรรถนะของการเป็นแรงงานที่มีทักษะสูง มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย และพูดได้อย่างน้อย 2 ภาษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาคนให้มีทั้งความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ดังนั้นรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายการศึกษาในการส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ หลักสูตรศิลปศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอาหรับ มีความมุ่งมั่นพัฒนาและผลิตบัณฑิตสู่ความเป็นเลิศทางด้านภาษาอาหรับ นอกจากนี้ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยมีแผนงานและโครงการสำคัญ ซึ่งได้แก่ การปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาชาติเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทักษะพื้นฐาน และทักษะการบริการเฉพาะกลุ่มการท่องเที่ยว รวมไปถึงการปรับปรุงทักษะอาชีพของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมความต้องการของอุตสาหกรรมและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล จากข้อมูลข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า การจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของผู้ที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในและต่างประเทศในอนาคตสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม คือ บุคลากรในสายงานดังกล่าว มีความรู้ความสามารถและทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอาหรับอยู่ในระดับที่ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังการศึกษาวิจัยของ อีระเดช ชื่นประภาณุสรณ์ (2550) ซึ่งพบว่า พนักงานโรงแรมยังไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้พนักงานท่องเที่ยวผู้ใช้บริการพึงพอใจได้ ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอาหรับที่พบว่า ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอาหรับในระดับต่ำมาก ส่วนใหญ่นักศึกษาจะเลือกเรียนภาษาที่ง่ายจนทำให้ขาดบุคลากรที่ชำนาญด้านภาษาอาหรับ

ปัจจุบัน พบว่าทางโรงแรมมีพนักงานที่เชี่ยวชาญภาษาอาหรับจำนวนน้อย หรือหากมีก็ยังไม่ค่อยเชี่ยวชาญเฉพาะด้านโดยเป็นอย่างดี เช่น หากเก่ง ภาษาอาหรับก็จะพูดภาษาไทยไม่ได้ หรือถ้าเก่งภาษาไทย ภาษาก็จะยังไม่ค่อยชำนาญ อย่างน้อยถ้าไม่มีผู้ที่เก่งด้านภาษาอาหรับโดยตรงเราต้องพยายามหาสื่อที่สามารถใช้ในการเรียนรู้ได้ เช่น หนังสือที่เกี่ยวกับการโรงแรม เป็นต้น

ธรรมชาติของงานในสายงานโรงแรมเป็นการให้บริการแก่ผู้เข้าพักด้วยสินค้าที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งหมายถึงการสร้างความรู้สึกระบาย ความประทับใจ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จโดยทักษะการสื่อสารที่สำคัญสำหรับพนักงานโรงแรม รวมไปถึงผู้ที่ศึกษาในสายงานบริการด้านการโรงแรมจะต้องมี คือทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาอาหรับ เพราะเป็นทักษะที่ใช้บ่อยที่สุดเมื่อเทียบกับทักษะการอ่านและการเขียน รวมไปถึงการมีความรู้ด้านคำศัพท์ ดังนั้นทางเราได้พยายามรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมให้กับผู้ที่



ต้องการใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนหรือเพื่อศึกษาหาความรู้และนำไปพัฒนาให้เกิด ประสิทธิภาพ  
สูงสุด

## 1.2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาคุณภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม
2. เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้และทำความเข้าใจกับประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการ  
โรงแรมมากยิ่งขึ้น
- 3.. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

## 1.3.กรอบแนวคิดการวิจัย

### ตัวแปรต้น

- หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

### ตัวแปรตาม

- หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมสามารถนำไปใช้ในสถานที่จริงได้จนเกิดผลที่ดีตามมา
- ความสามารถในการท่องจำคำศัพท์และสนทนาภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมของนักเรียนชั้น  
มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ
- ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

## 1.4. ปัญหาการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไม่ตรงตามเกณฑ์ที่  
วางไว้
2. นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอย่างไรบ้าง

## 1.5. สมมุติฐานของการวิจัย

1. หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมสามารถนำไปใช้ในสถานที่จริงได้
3. ความสามารถในการท่องจำคำศัพท์และสนทนาภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมของนักเรียนระดับ  
มัธยมศึกษาปีที่ 6 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้
4. นักเรียนมีความคิดเห็นที่ดีต่อหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

## 1.6. ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จำนวน 30 คน

**ช่วงเวลาการศึกษา**

22 กันยายน 2563 จนถึง 31 สิงหาคม 2564

## 1.7. นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้เกิดผล หรือบรรลุเป้าหมายได้แบบประหยัดต้นทุน เสริมทันเวลา ภายในคุณภาพที่ระบุไว้

**หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม** หมายถึง สื่อการเรียนรู้ใหม่ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจำนวน 10 บท ซึ่งมีสาระด้านการสอบถามเกี่ยวกับโรงแรมและประเภทของโรงแรม , โทรศัพท์ระหว่างพนักงานต้อนรับและลูกค้าที่ต้องการจอง และการจองโรงแรม 1 เป็นต้น ซึ่งเป็นเนื้อหาทางด้าน การท่องเที่ยวและสนทนาเป็นภาษาอาหรับที่สังเคราะห์มาจากหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พุทธศักราช 2564 ในรายวิชาภาษาอาหรับในงานโรงแรมและเอกสารตำราภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จำนวน 30 คน โดยมีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของภาษาอาหรับ

ส่วนที่ 2 บทสนทนา ประโยค คำศัพท์ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม

#### ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของภาษาอาหรับ

1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของภาษาอาหรับ

2.2 ภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

3.2 ภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

4.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการโรงแรม

5.2 อุตสาหกรรมโรงแรม

6.2 การบริหารส่วนหน้าโรงแรม

#### ส่วนที่ 2 บทสนทนา คำศัพท์ และประโยคที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

- บทสนทนา จำนวน 10 บท

- คำศัพท์ จำนวน 150 คำ

- ประโยค จำนวน 50 ประโยค

#### ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- การพัฒนาทักษะภาษาอาหรับ อัลหะดีษของวิชาวรรณคดี 4 The development of reading skills in Arabic. Al-Hadith of the Prophet courses of 4

- การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับ

นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ

- ความต้องการในการศึกษาต่อสาขาวิชาภาษาอาหรับในระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนใน

พื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ ปี พ.ศ. 2559-2560

## 2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของภาษาอาหรับ

### 2.1.1 ความเป็นมาของภาษาอาหรับ

ภาษาในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกมาแล้วสามารถทำให้ ความเข้าใจกันได้ ไม่ว่าจะ เป็นระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับสัตว์ หรือสัตว์กับสัตว์ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ภาษา ไว้ว่า "ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือ เขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือเพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากฎหมาย ภาษาธรรม; เสียง ตัวหนังสือ หรือกิริยา; อาการที่สื่อความได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ" ภาษาเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ เป็นเครื่องมือช่วยให้มนุษย์ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นนามธรรมต่อกัน เช่น ในแง่ภาษาศาสตร์ ภาษา หมายถึง ภาษาที่ใช้พูดเพื่อสื่อความหมายในชุมชนหนึ่ง ๆ ในด้านจิตวิทยา ภาษา หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อความหมาย หรือ เพื่อแสดงความรู้สึก และ ความคิด ภาษาจึงหมายถึง การพูด การเขียน ทำท่าทางประกอบการแสดงสีหน้า และการใช้ภาษาไปเป็นต้น ประเทิน มหาพันธ์ กล่าวไว้ว่า ภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด เพื่อใช้สื่อความหมายทำความเข้าใจซึ่งกัน และกันบุญยงค์ เกศเทศ กล่าวไว้ว่า ภาษาเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง เพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ดำเนินชีวิตในสังคม

ภาษาอาหรับ ( العربية, อารบียะฮ์ ; อังกฤษ: Arabic Language) เป็นภาษากลุ่ม เซมิติก ที่มีผู้พูดมากที่สุด ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดพอควรกับภาษาฮีบรูและภาษาอราเมอิก โดย พัฒนามาจากภาษาเดียวกันคือภาษาเซมิติกดั้งเดิม ภาษาอาหรับสมัยใหม่ถือว่าเป็นภาษาขนาดใหญ่ แบ่งเป็นสำเนียงย่อยได้ถึง 27 สำเนียง ในระบบ ISO 639-3 ความแตกต่างของการใช้ภาษาพบได้ทั่วโลกอาหรับ โดยมีภาษาอาหรับมาตรฐานซึ่งใช้ในหมู่ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ภาษาอาหรับสมัยใหม่มาจากภาษาอาหรับคลาสสิกซึ่งเป็นภาษาเดียวที่เหลืออยู่ในภาษากลุ่มอาหรับเหนือโบราณ เริ่มพบใน พุทธศตวรรษที่ 11 และกลายเป็นภาษาทางศาสนาของศาสนาอิสลามตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 12 ภาษาอาหรับยังเป็นภาษาทางวรรณกรรม นับเป็นเวลากว่า 1,500 ปี ที่สำคัญกว่านี้คือ ภาษาอาหรับเป็น ภาษาประจำศาสนาอิสลาม เป็นภาษาของพระคัมภีร์ อัลกุรอานที่มุสลิมทุกชาติ ทุกภาษาเกือบ 2,000 ล้านคนทั่วโลกศรัทธา เพราะเป็นพระดำรัสของอัลลอฮ์ ผู้เป็นพระเจ้าเพียงพระองค์เดียว ที่ประทาน ลงมาเป็นทางนำ และระบอบการดำเนินชีวิตที่สมบูรณ์แบบ แก่มนุษย์ชาติ และเป็นภาษาของการ ละหมาด การขอพรของมุสลิมทั่วโลก ความพิเศษที่ได้รับจากภาษาอาหรับคือ อัลกุรอานเป็นภาษา อาหรับ ดังนั้นแม้คนที่มีใจอาหรับ จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอาหรับไปด้วยอีกภาษาหนึ่ง อย่างน้อย ต้องอ่านได้ แม้จะพูดเชิงสื่อสารไม่ได้ก็ตาม เป็นอีกสำเนียงหนึ่งที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์รวมของมุสลิม ประเทศที่ใช้ภาษาอาหรับเป็นภาษาประจำชาติ ภาษาอาหรับเป็นภาษาทางราชการของสมาชิก

สันนิบาตอาหรับที่มีสมาชิกจากภูมิภาคเอเชียตะวันตก แอฟริกาเหนือ และแอฟริกาตะวันออก รวมกันถึง 22 ประเทศ ได้แก่ ซาอุดีอาระเบีย อียิปต์ โมร็อกโก ซูดาน อัลจีเรีย ตูนิเซีย ลิเบีย ชด จิบูตี เอิริเทรีย มอริตานิเยอ อิรัก จอร์แดน ซีเรีย ปาเลสไตน์ เลบานอน เยเมน โอมาน การ์ตา บาร์เรน สหรัฐอาหรับเอมิเรต คูเวต นอกจากนั้นยังเป็นภาษาที่สองในประเทศมุสลิมอีกหลายประเทศ ทั้งในแอฟริกาและเอเชีย

### 2.1.2 ความสำคัญของภาษาอาหรับ

การสื่อสารจำเป็นต้องอาศัยสัญลักษณ์หรือภาษาเพื่อสื่อความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึกซึ่งกันและกันและเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน ภาษาในโลกนี้ จึงมีความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างมาก มนุษย์จึงนำมาใช้สื่อสารอย่างแพร่หลายเพื่อความอยู่รอด และดำรงชีวิตอย่างสงบสุข ภาษาอาหรับก็เช่นกัน เป็นภาษาหนึ่งที่ใช้การสื่อสารชีวิตประจำวัน ใช้ในการเรียนรู้ และการปฏิบัติศาสนา รวมทั้งการศึกษาหาความรู้ทั่วไป

ภาษาอาหรับไม่เพียงเป็นภาษาเก่าแก่ที่ยังมีชีวิตอยู่เท่านั้น หากยังครองความสำคัญในฐานะที่เป็นภาษาเดียวที่ดำรงรักษาองค์ความรู้อย่างสมบูรณ์ ไว้ให้นักภาษาศาสตร์ได้ทำการศึกษาภาษาเขมิติกอื่นๆที่ตายไปแล้ว หรือภาษาเขมิติกที่ยังมีชีวิตอยู่ กล่าวได้ว่าในระหว่าง ค.ศ.ที่ 9-12 งานเขียนในด้านปรัชญา การแพทย์ ประวัติศาสตร์ ศาสนศาสตร์ ดาราศาสตร์ และภูมิศาสตร์ ล้วนเขียนขึ้นด้วยภาษาอาหรับมากกว่าภาษาใดๆทั้งสิ้น ภาษาอาหรับยังเป็นแหล่งกำเนิดของคำยืมจำนวนมากในภาษาที่ใช้โดยมุสลิมและภาษาส่วนใหญ่ในยุโรป ภาษาอาหรับเองก็มีการยืมค จากภาษาเปอร์เซียและภาษาสันสกฤตด้วย ในช่วงยุคกลาง ภาษาอาหรับเป็นภาษาหลักในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมโดยเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และปรัชญา จึงทำให้ภาษาในยุโรปจำนวนมากยืมคำไปจากภาษาอาหรับ โดยเฉพาะภาษาสเปนและภาษาโปรตุเกส ทั้งนี้เพราะอารยธรรมอาหรับเคยแผ่ขยายไปถึงคาบสมุทรไอบีเรีย

ภาษาอาหรับจึงมิใช่เป็นภาษาของชนชาติใดชาติหนึ่ง หากแต่เป็นภาษาของศาสนาอิสลาม มีคนอาหรับจำนวนมากไม่น้อยที่ไม่สามารถเข้าใจภาษาของอัลกุรอาน ทั้งๆที่เขาเป็นกลุ่มชนอาหรับและพูดภาษาอาหรับในการสื่อสาร ทั้งนี้ทั้งนั้นเพราะภาษาอาหรับที่เขาใช้ในการดำเนินชีวิตนั้นไม่ได้อยู่ในระดับเดียวกับภาษาอัลกุรอานก็เป็นได้

ปัจจุบันภาษาอาหรับมิใช่แค่ภาษาของอัลกุรอานแต่เป็นภาษาหนึ่งในภาษาที่ใช้ในองค์การสหประชาชาติ และเป็นภาษาที่มีบทบาทอย่างสูงในวงการธุรกิจ การศึกษา การทูต และการท่องเที่ยว ในประเทศไทยเองความโด่งดังของประเทศไทย ด้านการท่องเที่ยว ตลาดแรงงาน ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการแพทย์ และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ที่เกิดจากการบุกตลาด

ตะวันออกกลางและการติดต่อทางธุรกิจในหลายๆด้าน เปิดโอกาสให้มีการจ้างงานในประเทศไทยมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอาหรับได้

### **ประโยชน์ของภาษาอาหรับในปัจจุบัน มีดังนี้**

1. ทำให้เราสามารถสื่อสารกับคนอาหรับในประเทศตะวันออกกลางกว่า 20 ประเทศ ซึ่งมีภาษาอาหรับเป็นภาษาราชการได้ คนอาหรับนั้นมีน้ำใจและชอบช่วยเหลืออยู่แล้ว ถ้าเขาได้ยินเราพูดภาษาของเขาเมื่อไหร่ คุณจะได้รับการต้อนรับเหมือนเป็นพี่น้องของเขาเองเลยทีเดียว

2. มุสลิมหลายล้านคนยังศึกษาภาษาอาหรับซึ่งเป็นภาษาในคัมภีร์อัล-กุรอาน การใช้ภาษาจึงไม่จำกัดอยู่เฉพาะกับคนอาหรับเท่านั้น

3. ประเทศไทยยังต้องการล่ามภาษาอาหรับอยู่มากทั้งในหน่วยงานรัฐ เช่น ล่ามกระทรวงการต่างประเทศ หรือ ล่ามแปลภาษาตามโรงพยาบาล หรือ ภัตตาคารภัตตาคารตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เปิดโอกาสการทำงานให้กับผู้ที่รู้ภาษานี้เพราะเป็นคุณสมบัติที่หายากและเป็นที่ต้องการอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งผลตอบแทนยังสูงมาก ๆ ด้วย

4. ใครที่คิดจะทำธุรกิจในตลาดอาหรับซึ่งประชากรมีกำลังซื้ออย่างมหาศาล (มูลค่าสินค้าจากประเทศไทยส่งออกปีตะวันออกกลางปีละ 4 แสนล้านบาท) หรือ หางานในประเทศแถบนี้ พื้นฐานภาษาอาหรับจะทำกำไรอย่างมาก

5. เปิดโลกทัศน์ให้กว้างไกล ออกไปรู้จักผู้คนและวัฒนธรรมใหม่ ๆ ผ่านการใช้ภาษา สร้างมิตรภาพ อีกทั้งทำให้เรามีความรู้และความเข้าใจอันถูกต้องเกี่ยวกับชาวอาหรับ เพราะในปัจจุบันผู้คนมักมองชาวอาหรับในแง่ลบซึ่งเป็นอิทธิพลมาจากการเสพสื่อข้างเดียว การเข้าไปสัมผัสจนเกิดความเข้าใจเชิงลึกเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการลบภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อคนเหล่านี้ออกไปจากสังคม

## **2.2. ภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ**

### **ความหมายของภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ**

ภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นภาษาอังกฤษที่มุ่งสอนภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน ตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

ความหมายของภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หมายถึง เป็นการเรียนรู้เพื่อการทำงานหรือเพื่อการตอบสนองการเรียนรู้อะไรบางอย่างและให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้เรียนให้เหมาะสมพร้อมกับให้สอดคล้องกับการเรียนรู้และการทำงานเฉพาะด้าน

Hutchinson and Waters (1994) ที่กล่าวว่า การเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการที่แตกต่างกันเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม แต่ทั้งผู้เรียนและผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน และ

วิธีการสอนนั้นอาจแตกต่างจากการสอนภาษาอาหรับทั่วไป ในขณะที่ Rusdi Ahmat tomiyah กล่าวคือ การเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ของการทำงานเฉพาะด้าน ในขณะที่ผู้เรียนมาจากกลุ่มเฉพาะเจาะจง ต้องการงานที่มีข้อจำกัดด้านภาษาต่างประเทศ ที่มีความสามารถในการทำงานนั้นๆ สอดคล้องกับ Abdulrahman Tachik มีความเห็นว่า การเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะถูกเรียกว่าเป็นกิจกรรมการสอนภาษาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิชาการและวิทยาศาสตร์ หรือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน ส่วนใหญ่แล้วนำไปใช้กับนักศึกษาเฉพาะด้าน เช่นด้านการแพทย์ การท่องเที่ยว และการโรงแรม เป็นต้น ในทางเป็นจริงแล้วการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ไม่ถือว่าเป็นหลักสูตรใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในด้านการเรียนการสอนของภาษาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ แต่ทว่าสิ่งนี้ได้เกี่ยวโยงมาถึงการเรียนการสอนภาษาอาหรับ ซึ่งเพิ่งจะเริ่มขึ้นหลังจากมีการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมานานพอสมควรแล้ว และณจุดนี้เองพวกเขาเหล่านั้นไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเว้นแต่นักภาษาศาสตร์เท่านั้น การเรียนการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนี้ได้เกิดเป็นหลักสูตรตั้งแต่ศตวรรษที่ 1968 โดยประมาณ ในส่วนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้เกิดมานานแล้ว เมื่อพบว่าผู้คนที่ให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษเพราะเป็นภาษาที่สามารถสื่อสารกันได้ทั่วโลกและภาษาทั่วไปในความคิดของ Cannadi และ Belayto กล่าวคือ โครงสร้างของภาษาไม่ได้ยึดติดกับหลักไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว แต่มีองค์ประกอบด้านต่างๆรวมอยู่ด้วย เช่น การติดต่อสื่อสาร การเสนอความคิดและไอเดีย หลังจากได้ทำการวิจัยในด้านของภาษา ได้เริ่มเห็นถึงความสำคัญของภาษาเฉพาะด้าน สรุปรวม ผลการวิจัยพบว่าคำแต่ละคำไม่เหมือนกันวิธีการและรูปแบบเฉพาะของคำที่แตกต่างจากภาษาอื่น

เริ่มแรกภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนี้ให้ความสำคัญกับด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีหลังจากนั้นได้มีการขยายเป็นการเรียนการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในด้านวิชาการ เช่น การเรียนการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ในด้านการแพทย์ รัฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ การตลาด และการเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่นการเรียนภาษาเพื่อทำงานพยาบาล มัคคุเทศก์ เพื่องานฝ่ายบัญชี และฝ่ายการเงิน เป็นต้น และได้มีการพัฒนาการเรียนการสอนภาษา เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ สิ่งเหล่านี้ได้เกิดขึ้นตามเวลาและสถานที่ และไม่ใช้เฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้นที่ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งแต่ทว่าภาษาอื่นก็ได้เห็นถึงความสำคัญนี้เช่นเดียวกันโดยเฉพาะภาษาอาหรับ ดังจะเห็นได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนี้ได้เน้นเฉพาะการเรียนด้านวิชาการและเทคโนโลยี แต่ภาษาอาหรับได้ก่อตัวมาจากการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านศาสนาและวัฒนธรรม เหตุผลคือ

ภาษาอาหรับเป็นภาษาที่มาจากคัมภีร์อัลกุรอานและเป็นภาษาของชาวมุสลิมทั่วโลก และการเรียนนี้ทุกคนจำเป็นที่จะต้องเรียนเพื่อเป็นทางนำให้เข้าใจถึงสิ่งที่สื่อออกมาในอัลกุรอานและเพื่อเป็นหลักธรรมแก่ชีวิต และได้มีการศึกษาวิจัยมากมายเกี่ยวกับความสำคัญของการเรียนภาษาอาหรับ และในประเทศเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซียได้เริ่มเห็นถึงความสำคัญของการเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมานานพอสมควรแล้ว พวกเขาได้จัดกิจกรรมขึ้นเพื่อเชิญชวนให้มีการพัฒนาที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอาหรับให้เหมือนกับว่าเป็นภาษาที่สองของพวกเขาเลยทีเดียว การเรียนการสอนภาษาอาหรับในมาเลเซียบูรณาการมาจากการเรียนการสอนภาษาอาหรับเพื่อการสื่อสารในโรงเรียนประถมและมัธยม และการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยต่างๆในด้านวิชาการประกอบด้วยการเรียนภาษาอาหรับกับวัฒนธรรมปณอยู่ด้วย แต่หลังจากที่นักวิจัยมาเลเซียบางส่วนได้ทำการวิจัยเช่น Abdulrahman tasyk , Nadwah daut และอีกหลายท่าน เห็นชัดแล้วว่า การเรียนการสอนภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน

นิยามของภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีพื้นฐานมาจากลักษณะพิเศษและเกณฑ์สำคัญ 2 ประการ โดยลักษณะพิเศษของภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ ความจำกัดของเวลาซึ่งหมายถึงระยะเวลาที่มีความจำกัดในการที่จะทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียน โดยผู้ที่เรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มักจะเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการเฉพาะด้านที่คล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาชีพ หรือด้านการศึกษา และเกณฑ์สำคัญ 2 ประการ คือ ภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นเส้นทางไปสู่เป้าหมาย และภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ พัฒนามาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ซึ่งการสอนภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการอบรม การปฏิบัติ และความรู้ 3 ด้าน คือ ด้านภาษา ด้านการเรียนการสอน และความสนใจเฉพาะของผู้เรียน

จากความหมายของภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ที่นักการศึกษาได้นิยามไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีความแตกต่างจากภาษาอาหรับทั่วไป เพราะเป็นการเรียนรู้ภาษาอาหรับแบบเฉพาะด้านที่มีความสัมพันธ์กับอาชีพ ซึ่งเน้นการจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความสนใจของผู้เรียน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในบริบทต่างๆได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม



### 2.3.1 ภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

#### หัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการโรงแรม

ดังที่กล่าวข้างต้นว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นวิชาที่มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียน ซึ่งภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมถือเป็นสาขาหนึ่งของภาษาอาหรับเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และเพื่อการตอบสนองความต้องการให้ตรงจุด ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พุทธศักราช 2564 ปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอาหรับในงานโรงแรม และเอกสารตำราที่เกี่ยวกับภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนภาษาอาหรับพื้นฐานที่ใช้ในงานโรงแรม
2. สามารถสื่อสาร ให้ข้อมูลและบริการในโรงแรม
3. กรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโรงแรม

#### สมรรถนะรายวิชา ดังนี้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอาหรับสำหรับงานโรงแรม
2. สนทนาภาษาอาหรับในการให้บริการตามสถานการณ์

**คำอธิบายรายวิชา** คือ “ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาภาษาอาหรับในงานโรงแรม ภาษาอาหรับในการต้อนรับ การบริการแขกในสถานการณ์ต่างๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การสำรองห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การติดต่อทางโทรศัพท์ การกรอกแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานโรงแรม การบริการทั่วไปในโรงแรม และฝึกทักษะการสนทนาภาษาอาหรับในงานโรงแรม”

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม จากการศึกษาวิเคราะห์จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม ตามหลักสูตรการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ได้ดังนี้ 1) สอบถาม

เกี่ยวกับโรงแรมและประเภทของโรงแรม 2) โทรศัพท์ระหว่างพนักงานต้องรู้ลูกค้าที่ต้องการจอง 3) การจองโรงแรม 1 4) การจองโรงแรม 2 5) จูเลียและมาร์คจองโต๊ะสำหรับมือค่า 6) สั่งอาหาร 7) ในร้านอาหารเบรุต 8) ออกจากโรงแรม 9) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง 10) บทสนทนาในรถแท็กซี่ และคำศัพท์จำนวน 150 คำ นอกจากการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยะลา ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์หัวเรื่องเกี่ยวกับการโรงแรมจากตำราที่เกี่ยวกับภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม จำนวน 9 เล่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني:  
استخدام الحاسب الآلي في الفندقية 2، المملكة العربية السعودية، طبعة 1429 هـ.
2. المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني:  
المراسلات الفندقية، المملكة العربية السعودية، طبعة 1429 هـ.
3. المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني:  
المكاتب الأمامية 1، المملكة العربية السعودية، طبعة 1429 هـ.
4. المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني:  
المكاتب الأمامية 2، المملكة العربية السعودية، طبعة 1429 هـ.
5. المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني:  
المهارات الإشرافية الفندقية، المملكة العربية السعودية، طبعة 1429 هـ.
6. مبادئ إدارة الفنادق : نائل موسى محمود سرحان ، دار غيداء ، جامعة البلقاء التطبيقية
7. الموقع الإلكتروني  
[https://bouhoot.blogspot.com/2015/05/blog-post\\_54.htm](https://bouhoot.blogspot.com/2015/05/blog-post_54.htm)
8. <https://ejaaba.com> (الفرق بين الفنادق خمس نجوم وأربع نجوم)

.9

رحلة ابن بطوط: تحفة الأنظار في غريب  
الأمصار و عجائب الأسفار ، ط/1 – دار إحياء  
العلوم بيروت

### 2.3.2 หน้าที่ทางภาษาเกี่ยวกับการโรงแรม

หน้าที่ทางภาษาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสื่อสาร โดยเฉพาะงานด้านการโรงแรม ซึ่งพนักงานโรงแรมจะต้องมีการสนทนากับแขกผู้เข้าพักในโรงแรมหรือผู้ใช้บริการต่างๆในโรงแรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมหน้าที่ของภาษาที่มีความเกี่ยวข้องกับการโรงแรม ดังนี้ Harding (1994) กล่าวว่า หน้าที่ทางภาษาเกี่ยวกับการโรงแรม ได้แก่ 1) การให้ข้อมูล 2) การให้คำแนะนำ และ 3) การแก้ปัญหา หน้าที่ทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ทดสอบภาษาสำหรับโรงแรมและภัตตาคาร ได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำ 2) การเริ่มต้นและจบบทสนทนา 3) การร้องเรียนหรือการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน 4) การบรรยายเกี่ยวกับโรงแรมและภัตตาคาร 5) การระบุปัญหาและการแก้ปัญหา 6) การถามและการตอบคำถาม 7) การบอกทิศทางทั้งในและนอกโรงแรมและภัตตาคาร 8) การให้คำชี้แจงแก่พนักงาน 9) การร้องขอและการสนองตอบการร้องขอ 10) การเสนอแนะเกี่ยวกับอาหาร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ 11) การรับออเดอร์ และ 12) การต้อนรับและกล่าวทักทาย ยังได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟังไว้เช่นกันว่า ได้แก่ 1) การขอโทษ 2) การทักทาย 3) การให้ความกระจ่าง 4) การเชิญ 5) การคำแนะนำ 6) การแสดงความเห็นด้วย 7) การแสดงความไม่เห็นด้วย 8) การปฏิเสธ 9) การขอบคุณ 10) การขัดจังหวะ 11) การแสดงความชอบ และ 12) การแนะนำ

## 2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการโรงแรม

### 2.4.1 ความหมายของโรงแรม

**โรงแรม** หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (guest) คำว่า hotel หรือ โรงแรมมีที่มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งแปลว่า คลุหาสน์ โรงแรมแห่งแรกในยุโรปคือ Hotel de Hanri IV (โฮเทล เดอ อองรี กัต) เมื่อปี ค.ศ. 1788 โดยในสมัยก่อนใช้คำว่า hôtel และภายหลังได้เปลี่ยนตัวโอมาเป็นโอปกติในภาษาอังกฤษเป็น hotel เหมือนปัจจุบัน

คำว่า "โรงแรม" หมายถึง "สถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ที่พักชั่วคราวแก่นักเดินทางและได้รับค่าตอบแทน แต่ไม่รวมถึงที่พักที่ให้บริการเกินเดือน."

ดังนั้น สำหรับในประเทศไทยอาจกล่าวได้ว่า โรงแรมกับสถานบริการอื่น มีความแตกต่างกันในเรื่องของระยะเวลาในการเข้าพัก หากเป็นสถานประกอบการที่เปิดให้เข้าพักชั่วคราวระยะเวลาไม่เกินหนึ่งเดือน ถือเป็นการประกอบกิจการโรงแรม แต่ถ้าใช้ระยะเวลาในการเข้าพักนานกว่าหนึ่งเดือนจะเป็นลักษณะของสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น อาทิ เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปลักษณะสำคัญของคำว่า "โรงแรม" ได้ดังนี้

1. ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พัก เป็นเงินค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนให้กับสถานบริการจึงจะสามารถเข้าพักได้เนื่องจากโรงแรม เป็นสถานประกอบการที่สร้างขึ้นเพื่อรับค่าสินจ้างจากผู้เข้าพัก
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก
3. เป็นที่พักแบบชั่วคราวหรือระยะเวลาในการเข้าพักไม่เกินหนึ่งเดือน
4. เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมาก ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบแบบแผนในการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

จากวิกิพีเดีย (2563) **ธุรกิจที่พักแรม** (Accommodation Business) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรมหรือธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของธุรกิจ นั้น ๆ ปัจจุบันนิยมใช้คำว่า ธุรกิจโรงแรม มากกว่า ธุรกิจที่พักแรม

นอกจากนี้ยังมีสถานบริการด้านที่พักแรมในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าโรงแรม ดังต่อไปนี้

1. Inn หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก ตั้งอยู่ริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. Tavern หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่เข้ามาเป็นพาหนะ มีลักษณะเหมือนโรงเตี๊ยม
3. Accommodation หมายถึง ที่พักที่จัดไว้ให้คนเดินทาง พร้อมมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. Motel หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ เพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์
5. Lodge หมายถึง สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนระหว่างเดินทาง ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำและคิดค่าเช่าเป็นค่าตอบแทน

6. Guest House หมายถึง สถานที่ให้เช่าขนาดใหญ่ มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำรวมไม่มีบริการอื่น ๆ ราคาเช่าถูก

ห้องพักถูกออกแบบด้วยลายกราฟฟิคอย่างลงตัว หลากหลายสีสันทบรับกับความสนุกสนาน ตลอดช่วงเวลาของการพักผ่อน พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันภายในห้อง ไม่ว่าจะเป็นเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ตู้เย็น โทรทัศน์ บริการอินเทอร์เน็ต Wifi และการต้อนรับที่แสนอบอุ่นเป็นกันเอง

ที่พักแรมถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ซึ่งถือว่าเป็นในปัจจุบันนี้ โดยเฉพาะเมื่อมีการเดินทางออกจากที่พักอาศัยปกติ ไปยังที่อื่น ๆ ที่มีระยะทางไกลก็ย่อมต้องการที่พักแรมเพื่อการพักผ่อนและเพื่อความปลอดภัยของตนเอง จนทำให้เกิดธุรกิจโรงแรมประเภทต่าง ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งโดยปกตินอกจากธุรกิจโรงแรมจะให้บริการด้านห้องพักแล้วยังมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้คอยให้บริการเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจตามความต้องการของลูกค้าอีกด้วย (นิศา ชัชกุล, 2550: 133-137)

ความหมายของโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 จึงให้ความหมายว่า “โรงแรม” หมายถึง บรรดาที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3) จากความหมายดังกล่าวแล้ว โรงแรมจึงหมายถึงสถานที่ทุกประเภทอาจเรียกชื่อว่า โรงแรม หรือไม่ เรียกชื่อโรงแรม เช่น อาจเรียกว่า รีสอร์ท (Resorts) หรือบ้านพักตากอากาศ แต่จัดบริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีดการขายสินค้าที่ระลึก ก็เป็นลักษณะของโรงแรมทั้งสิ้น และความหมายของโรงแรมในสากล ก็มีลักษณะคล้ายกับโรงแรมในความหมายของไทย แต่ได้ยกตัวอย่างกรบริการประกอบความหมายชัดเจนกว่า เช่น ได้ให้ความหมายว่า โรงแรม คือ สถานประกอบการที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักไว้บริการแก่นักเดินทางที่ต้องจ่ายค่าบริการ หรือโรงแรม คือ สถานที่ซึ่งจัดบริการด้านที่พักอาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ักเดินทาง (Bhatia, 1983: 240)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการสร้างโรงแรม

1. เพื่อความภูมิใจความเป็นเจ้าของ
2. เพื่อหากำไรจากโรงแรม
3. เพื่อหากำไรจากราคาของทรัพย์สินที่เพิ่มขึ้น
4. เพื่อเหตุผลเกี่ยวกับการลดภาษีเงินได้

### 1.3 วิวัฒนาการของโรงแรม

เกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักร กรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่ แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์ โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมาโดยเริ่มต้นจาก เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี จนกระทั่งปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้น และได้เปลี่ยนแนวคิดจาก ไมตรีจิต มาเป็นธุรกิจ และเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่ายๆ มีการใช้ระบบ ลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้น จนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยัง ประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึง สหราชอาณาจักร

การโรงแรม มีพัฒนาการตลอดเวลา จากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียว สำหรับนักเดินทางก็พัฒนา ให้มีความหรูหรา สะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรฯ โรงแรมเป็นที่ของผู้ดี และขุนนาง นักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือโรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าโบสถ์ โรงละคร อยู่ในนั้น

โรงแรมไม่มีการพัฒนาไปไกลกว่า จนกระทั่ง นายเซซาร์ ริทซ์ (Ce'Sar Ritz) เป็นชาวสวิสเซอร์แลนด์ ผู้ซึ่งเป็นบิดาของการโรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ๆมาใช้นั่นเอง

### 1.4 วิวัฒนาการที่สำคัญ

- ค.ศ. 1834 แอสเตอร์ (Astor) เป็นผู้ริเริ่มนำระบบท่อประปามาใช้ในอาคาร ทำให้ห้องพักสามารถสร้างห้องน้ำไว้ได้ในตัวห้องจากแต่เดิมต้องไปใช้ห้องน้ำรวม
- ค.ศ. 1853 มีการใช้ลิฟต์พลังงานไอน้ำในโรงแรมเป็นครั้งแรก
- ค.ศ. 1875 โรงแรมพาเลซ ซานฟรานซิสโก สร้างขึ้นด้วยเงิน 5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีห้องพัก 800 ห้อง ถือเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มากในขณะนั้น
- ค.ศ. 1894 เนเธอร์แลนด์โฮเทล ที่นครนิวยอร์กเป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีโทรศัพท์ใช้ในห้องพัก

### 1.5 ประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบ แต่ต่อไปนี้จะแบ่งตามจุดประสงค์ของโรงแรม

1. โรงแรมธุรกิจ

โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่กลางใจเมือง ในเขตธุรกิจ มีจุดประสงค์ให้บริการนักธุรกิจเป็นหลัก และนอกจากนั้นมักจะนิยมใช้เป็นที่จัดงานประชุม หรือ งานเลี้ยง จะมีการบริการที่หรูหรา แต่ช่วงเวลาที่แขกจะเข้าพักมักจะสั้นๆ

## 2. โรงแรมท่าอากาศยาน

โรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ใกล้ๆกับสนามบิน แขกที่เข้าพักจะเป็นพวกนักทัศนาจรที่มารอต่อเครื่องบิน การเข้าพักมักจะเป็นช่วงสั้นๆ ไม่ค้างคืนเกิน 1 วัน หรือในบางกรณีก็จะเป็นนักธุรกิจที่มาเข้าพักแบบโรงแรมธุรกิจก็เป็นได้

## 3. โรงแรมพักอาศัย

โรงแรมประเภทนี้ มักจะเป็นโรงแรมที่เปิดให้เข้าพักเป็นระยะเวลานาน ๆ 1 เดือนขึ้นไป มีลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียมที่มีบริการแบบโรงแรม เพียงแต่ความหรูหราอาจไม่เทียบเท่า

## 4. โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (รีสอร์ท)

โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่ต่างจังหวัด ในภูมิประเทศที่ดี ห้องพักมักจะแยกเป็นส่วนๆ เป็นบ้านหรือหลังคาเรือนแยกต่างหาก ในโรงแรมจะมีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เช่น การปั่นจักรยาน เล่นกอล์ฟ ซี่ม้า เดินป่า สปา เพราะจุดประสงค์ของแขกที่เข้าพักโรงแรมประเภทนี้คือการพักผ่อนเป็นหลัก ระยะเวลาเข้าพักจึงมีระยะเวลาในช่วง 5-7 วัน การบริการจะเป็นแบบสบายๆ เป็นกันเอง

## 5. โรงแรมคาสิโน

โรงแรม เอ็มจีเอ็ม แกรนด์ ในลาส เวกัส โรงแรมประเภทนี้จะมีบริการที่หญ่หรรามาก ห้องพักสวยงาม มีราคาแพง แขกที่เข้าพักจะเข้ามาเล่นการพนันเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมประเภทนี้จะดึงดูดลูกค้าด้วยการพนัน ความบันเทิง โรงแรมชนิดนี้ไม่มีในประเทศไทยเนื่องด้วยกฎหมายการพนันเป็นสิ่งผิดกฎหมาย แต่แม่แบบที่ชัดเจนคือลาสเวกัส สหรัฐอเมริกา

## 6. โรงแรมประเภทที่พักและอาหาร (เกสต์เฮาส์)

โรงแรมชนิดนี้จะเป็นโรงแรมที่มีเพียงห้องพักและอาหารเช้าเท่านั้น ไม่มีการบริการอะไรมากนัก เหมาะกับนักเดินทางที่มีงบที่จำกัด ราคาห้องพักย่อมเยา แขกส่วนหนึ่งก็ชอบเพราะมีความเป็นกันเองดี

## 7. โรงแรมบังกะโล

โรงแรมชนิดนี้จะมีเพียงที่พักให้เช่าในราคาประหยัดมาก แต่ไม่มีอาหารบริการให้ นักท่องเที่ยวต้องเตรียมมาเอง ในบางโรงแรมประเภทนี้จะมีพื้นที่เตรียมให้ทำอาหารไว้ให้

## 8. โมเทล

โมเทลเกิดขึ้นในประเทศอเมริกา ซึ่งนักเดินทางที่ต้องขับรถระยะไกล ๆ แล้วต้องการที่พักที่สามารถจอดรถไปจอดได้ที่ห้องพักของตน แยกที่เข้าพักจะพักระยะเวลาสั้นๆ เพียงข้ามคืน ส่วนใหญ่มักอยู่ริมทางหลวง

ละโรงแรมก็จะมีมาตรฐานออกไปตามมาตรฐาน (ระดับ 1 – ระดับ 5) โดยเราจะขออธิบายให้เข้าใจมากขึ้นว่าจริง ๆ แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 2 ประเภทนี้ควรมีอะไรบ้าง

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่พักแรม

ธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมายและมีหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการ การจมน้ำชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับโลกแต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่ต้องปิดกิจการไป เนื่องจากประสบกับภาวะการขาดทุน กล่าวคือ แม้ว่าโรงแรมจะเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในปัจจุบันแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ทุกโรงแรมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ ดังนั้น การดำเนินกิจการ โรงแรมที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานอย่างละเอียดและพิถีพิถัน

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมนั้นประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสามารถควบคุมดูแลและตัดสินใจได้ง่าย ซึ่งมีหลายประการดังนี้

- การให้บริการที่ดี หมายถึง ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- อาหารดี หมายถึง สะอาด รสชาติอร่อย การตกแต่งอย่างวิจิตรงดงาม มีสีสันทันรับประทาน และราคาเหมาะสม

- บรรยากาศดี หมายถึง ไม่มีเสียงอึกทึก ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ มีบรรยากาศที่ผ่อนคลายและรื่นรมย์

- บริการด้วยความสะอาด สะดวกสบาย และสุภาพอ่อนโยน

- พนักงานบริการมีความชำนาญในงาน

- ทำเลที่ตั้งดี และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอ

- มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

- มีการออกแบบตกแต่งที่ดี

2. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกธุรกิจ จำเป็นต้องปล่อยให้เป็นไปตามกระแสของสถานการณ์นั้น ๆ



2.1 นโยบายของรัฐบาลและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทางโรงแรมต้องดำเนินกิจกรรม ภายใต้กฎหมายที่ควบคุมอย่างเคร่งครัด

ภาษีสำหรับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีดังนี้

- ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) 7%
- ภาษีท้องถิ่น (Provincial Tax) 1%

2.2 ภาวะเศรษฐกิจและการเมือง

2.3 ภาพพจน์ของประเทศ

2.4 ภาวะการณ้แข่งขัน

2.5 รสนิยมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

2.6 วัฒนธรรมประเพณี

2.7 สภาวะตลาดแรงงาน

2.8 แนวโน้มการท่องเที่ยว

2.9 สภาวะการณ้ทางธรรมชาติและสภาพอากาศ

2.10 ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าปัจจัยภายนอกจะเป็นสถานการณ์ที่ผู้ประกอบการสามารถควบคุมได้ แต่ก็จำเป็นที่จะต้องมีการปรับกลยุทธ์ของกิจการให้สอดคล้องกับสภาพการณ้ นั้น ๆ ให้ได้ จึงจะทำให้ธุรกิจประสบกับปัญหาหรือได้รับผลกระทบน้อยลงอันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว

## 5.2 อุตสาหกรรมโรงแรม

### 5.2.1 ความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรม

สุพัตรา สร้อยเพ็ชร์ (2553) คำว่า "อุตสาหกรรมที่พักแรม" เป็นคำที่ค่อนข้างกว้าง ในบทนี้จะกล่าวถึงขอบเขตความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่พักแรม ประกอบด้วย ความหมายและความสำคัญ ลักษณะของธุรกิจสินค้าและการบริการ ประเภทของผู้เข้าพัก ห้องพัก ตลอดจนประเภทของพนักงานในธุรกิจที่พักแรม

ผศ. ธารีทิพย์ ทากิ (2545) " อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry) อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลักและให้บริการประเภทอื่นๆ เป็นส่วนประกอบ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านสุขภาพ และบริการด้านรถรับ-ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงใจระหว่างการเข้าพัก และเพื่อให้คำ ว่าที่พักมีความหมายสมบูรณ์เสมือนบ้านหลังที่สองของแขก

มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ (2552) “ อุตสาหกรรมโรงแรมจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่ง ของไทยที่มีกรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ การสร้างเอกลักษณ์และความโดดเด่น รวมทั้งการพัฒนากำลังคนและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จนทำให้ โรงแรมหลายแห่งมีชื่อเสียงและได้รับรางวัลในระดับนานาชาติ และกลุ่มโรงแรมของไทยบางกลุ่มก็สามารถพัฒนาตัวเองจนสามารถขยายเครือข่ายในระดับนานาชาติ กล่าวคือ สามารถขยายแบรนด์และการจัดการของไทยในต่างประเทศ อุตสาหกรรมโรงแรมของไทยนับเป็นอุตสาหกรรมที่เก่าแก่และมีคนไทยมีส่วนร่วมในการพัฒนาจนเป็นที่รู้จักมานานแล้ว

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย ปี 2547 (มาตรา 4) ได้ให้ความหมายของ "โรงแรม" ว่าหมายถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

(1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อการกุศลหรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัย โดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้คำนิยาม "โรงแรม" ว่าหมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักรธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้องติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหลังหนึ่งหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทนและคิดค่าบริการเป็นรายวันหรือไม่เกิน 1 เดือน

### 5.2.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมที่พักแรม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมที่พักแรม มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินการจัดการของโรงแรมในอดีตกับปัจจุบันจึงมีความแตกต่างกัน เนื่องจากหลายปัจจัย อาทิ ขนาดของที่พักแรม สถานที่ตั้ง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เป็นต้น ในอดีต การบริหารในธุรกิจที่พักแรมส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดูแลและบริหารงานเอง เนื่องจากคู่แข่งในธุรกิจยังมีน้อย แต่ในปัจจุบันสภาพเหล่านี้ได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากหลายร้อยห้องพักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการระดมเงินทุนจำนวนมากเพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจต่างๆ ให้ลูกค้ามาใช้บริการและเกิดความประทับใจ ประกอบกับการเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้มีการเดินทางระหว่างประเทศอย่าง

กว้างขวาง ดังนั้นระบบการจัดการในธุรกิจที่พักแรมจึงจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารตามมาตรฐานสากลและการบริหารงานอย่างมืออาชีพ

### 5.2.3 อุตสาหกรรมต้อนรับ (The Hospitality Industry)

คำว่า "Hospitality" มีความหมายตามพจนานุกรมคำศัพท์ภาษาอังกฤษของ Oxford ว่า หมายถึงการต้อนรับและการให้ความบันเทิงแก่แขก (guests), ผู้มาเยือน (visitors) หรือผู้แปลกหน้า (strangers) ด้วยมิตรไมตรีที่ดี คำว่า "Hospitality" มีต้นกำเนิดของคำมาจากคำว่า "Hos-pice" ซึ่งหมายถึงบ้านพักสำหรับนักเดินทางและนักแสวงบุญ และคำในภาษาละตินคือคำว่า "Hospitare" ที่หมายถึงการรับรองต้อนรับผู้มาเยือนในฐานะที่เป็นแขก นอกจากนี้ยังมีความใกล้เคียงกับคำว่า "Hospital" ที่หมายถึงโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสถานที่สำหรับดูแลรักษาผู้ป่วย

อุตสาหกรรมต้อนรับเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีจุดประสงค์หลักร่วมกันคือ การสร้างความสะดวกสบายให้เกิดแก่นักเดินทางในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวโดย อุตสาหกรรมต้อนรับจะเน้นการบริการด้านที่พัก (lodging) และการดำเนินการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage) เป็นหลัก ดังนั้นธุรกิจใด ๆ ก็ตามทีจัดให้มีบริการด้านที่พักหรือบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักเดินทางหรือบุคคลที่ต้องเดินทางไกล เราจะเรียก ธุรกิจเหล่านั้นว่าเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ ธุรกิจดังกล่าวได้แก่ ร้านอาหารจานด่วน (fast food restaurants), เกสต์เฮ้าส์ (guesthouses), เรือสำราญ (cruises), คาสิโน (casinos) และโรงแรม (hotels)

### 5.2.4 ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ

อุตสาหกรรมต้อนรับมีลักษณะเฉพาะของการประกอบการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ ดังนี้ (นงคินุช ศรีธนาอนันต์ 2544, น. 167)

1. กลุ่มสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ที่สร้างรายได้หลักจากการให้บริการที่พักและอาหารและเครื่องดื่ม โดยหวังผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ
2. กลุ่มสถานประกอบการที่มีบริการที่พักและบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนหนึ่งของกิจการเพื่อเป็นการสนับสนุนกิจกรรมหลัก การจัดบริการที่พักและอาหารและเครื่องดื่มถือเป็นกิจกรรมรอง ซึ่งบางแห่งดำเนินการโดยได้รับเงินอุดหนุน และบางกิจกรรมก็หวังเพียงให้คุ้มทุนเป็นอย่างน้อย เช่น สถานพยาบาล หน่วยงานสถาบันต่างๆ

### 5.2.5 ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขึ้นอยู่กับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทำให้การบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองเท่านั้น

2. ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะในเวลาตนต้องการเท่านั้น ไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ในภายหลัง
3. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเอง หรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรงอื่นประกอบ เช่น พนักงานต้อนรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงบัญชีห้องพักแขกที่มาใช้บริการ
4. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป ไม่ระบุเพศ ชนชาติ ศาสนา วัย การศึกษา หรือ ฐานะของผู้รับบริการ
5. ผลิทธิกัณฑ์ของโรงแรม เช่น ห้องพัก ไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้ ต้องใช้วันต่อวันเท่านั้น
6. การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่นๆ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยว และนันทนาการ
7. การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

## 5.2.6 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

### 1. บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ในอดีตกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่มถูกมองว่าเป็นอาชีพชั้นต่ำ เพราะประกอบกิจการโดยพวกทาส ขนาดของร้านอาหารจึงมีขนาดเล็กและไม่หรูหรา ในศตวรรษที่ 16 โรงแรมขนาดเล็กบางแห่งในประเทศอังกฤษได้ริเริ่มบริการแบบใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก โดยจัดให้มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม 1 มื้อตามกำหนดวัน เวลา และราคาที่แน่นอน จัดบริการในห้องอาหารที่เรียกว่า "Ordinary" ซึ่งต่อมาภายหลังได้กลายเป็นที่พบปะสังสรรค์ของพ่อค้าและบุคคลทั่วไป จากนั้นไม่นาน คำว่า "ภัตตาคาร (restaurants)" ซึ่งหมายถึง สถานที่บริการอาหารชนิดปรุงได้ง่ายๆ ได้ถูกนำมาใช้เรียกกันทั่วไปครั้งแรกในปลายศตวรรษที่ 18 ณ ประเทศฝรั่งเศส

ในปัจจุบันการบริการอาหารและเครื่องดื่มจัดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโรงแรม โดยเฉพาะกับโรงแรมบางประเภทที่เน้นบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก เช่น โรงแรมเพื่อการประชุมและจัดเลี้ยง (convention hotels) ซึ่งสร้างรายได้หลักจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในหลายๆ โรงแรม รายได้จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีรายได้ที่มาจากการขายห้องพัก เพราะเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ จึงหันมาพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยจัดสรรพื้นที่ของโรงแรมเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เช่น การจัดสรรพื้นที่สำหรับภัตตาคาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และบาร์เครื่องดื่ม รวมถึงการดัดแปลงวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักยังห้องพักที่เรียกว่า "การบริการอาหารในห้องพัก (room service)"

## 2. การคมนาคม

การเดินทางของมนุษย์ด้วยพาหนะทางบก เช่น รถล้อ ฮอร์น รถม้า (carriages) เครื่องจักรไอน้ำ (steam engine) หรือการคมนาคมทางแม่น้ำลำคลอง มีประวัติยาวนานกว่า 2,000 ปีก่อนคริสตกาล กระทั่งมนุษย์เริ่มรู้จักการท่องเที่ยวและใช้พาหนะ เพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากการใช้รถม้า (coach travel)

และเรือโดยสารตามลำคลอง (canal travel) รถม้าเป็นพาหนะที่ใช้กันแพร่หลายในทวีปยุโรปและอเมริกา โดยชาวอินเดียแดงในช่วงปลายศตวรรษที่ 18 ส่วนเรือโดยสารเริ่มใช้มากในช่วงปลายศตวรรษที่ 17

## 3. การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545, น. 5) ให้ความหมายของ "การท่องเที่ยว (tourism)" ว่า หมายถึงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนานบันเทิง เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อติดต่อธุรกิจ และเพื่อเยี่ยมเยียนญาติมิตร

การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการเดินทางอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อมีการท่องเที่ยวก็ต้องมีการเดินทาง คำว่า "การเดินทาง (travel)" เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส คำว่า Travail หมายถึง การทำงาน เพราะในอดีตการเดินทางจัดว่าเป็นกิจกรรมที่กระทำอย่างยากลำบากใช้เวลา การเดินทางในยุคแรกๆ เริ่มต้นจากการเดินทางเพื่อประกอบกิจการทางศาสนา ต่อมาเมื่อการแข่งขันกีฬาโอลิมปิกเริ่มขึ้นใน 776 ก่อนคริสตกาล จุดประสงค์การเดินทางของมนุษย์ก็เปลี่ยนไปเป็นการเดินทางเพื่อการกีฬา และเป็นการเดินทางเพื่อจุดประสงค์อื่นๆ ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การเดินทางเพื่อสุขภาพ และการเดินทางเพื่อชื่นชมและสัมผัสกับงานศิลปะและงานก่อสร้างสถาปัตยกรรม โดยวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางทั้งหมดก็เพื่อการผ่อนคลายและความบันเทิงใจระหว่างการท่องเที่ยว การเดินทางท่องเที่ยวเกิดการหยุดชะงักชั่วคราวในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง เพราะผู้คนยังติดอยู่กับภาพความรุนแรงของสงคราม อย่างไรก็ตาม สงครามโลกครั้งนี้ได้ส่งผลให้ผู้คนเกิดการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม และเกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น เส้นทางการท่องเที่ยวต่างๆ ก็ได้รับการพัฒนาให้เกิดเป็นเส้นทางใหม่ ๆ เพื่อเป็นทางเลือกและเพื่อความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันนักเดินทางรุ่นใหม่ก็ได้ริเริ่มหาความสุขจากการเดินทางท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ออกไปมากขึ้นเช่นกัน เช่น การเดินทางเพื่อการศึกษาภาษาและวัฒนธรรมต่างชาติ และการเดินทางเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง

## 4. นันทนาการ

พจนานุกรมคำศัพท์ภาษาอังกฤษของ The American Heritage ให้ความหมายของคำว่า นันทนาการ (recreation) ว่าหมายถึงการสร้างความสุขขึ้นแก่จิตใจและร่างกายของบุคคลหลังจากการทำงานด้วยกิจกรรมบันเทิงหรือการเล่น

กิจกรรมนันทนาการที่จัดไว้บริการเพื่อกระตุ้นความสนใจแก่นักท่องเที่ยว สามารถกำหนดเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

๑ กิจกรรมธรรมชาติ ได้แก่ การขี่จักรยาน (biking), การล่องเรือ (boating), การตั้งแคมป์ (camping), กรเดินป่า (hiking), การปีนหน้าผา (cliff climbing), การขี่ม้า (horseriding), การล่าสัตว์ (hunting), การส่องสัตว์ป่า (wildlife viewing) และการเล่นกีฬาทางน้ำ (water poll) โดยกิจกรรมดังกล่าวมักกระทำตามอุทยานต่าง ๆ ได้แก่ การดูนกที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

๑ กิจกรรมโดยผลงานมนุษย์ ได้แก่ สวนสนุกขนาดใหญ่ (amusement park หรือ theme park) พิพิธภัณฑ์ เมืองโบราณ เมืองจำลอง สวนสัตว์ และสวนน้ำ

๑ กิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ การเต้น (dancing), การปรุงอาหาร (cooking), การเย็บปักถักร้อย (crafting), การออกกำลังกาย (fitness), การพนัน (gambling), การเล่นเกม (gaming) และกิจกรรมกีฬาต่างๆ

กิจกรรมนันทนาการทั้งหมดข้างต้น จะมีปัจจัยของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องในการประกอบกิจกรรมทั้งสิ้น มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับประเภทของแต่ละกิจกรรม แต่มักไม่เกิน 1 วัน แม้ว่าจะไม่ใช่ช่วงเวลาข้ามคืน แต่การทำกิจกรรมนันทนาการส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวมักเลือกที่จะทำกิจกรรมมากกว่า 1 อย่างหรือ 1 ครั้งเสมอ เช่น เลือกที่จะไปอุทยานแห่งชาติเพื่อทำกิจกรรมการเดินป่า ปีนหน้าผา ส่องสัตว์ และตกปลา ลักษณะการประกอบกิจกรรมดังกล่าวมีเวลาเป็นปัจจัยในการทำกิจกรรมส่งผลให้เกิดความจำเป็นด้านการพักค้างแรมและความต้องการด้านที่พัก สถานที่พักแรมรูปแบบพิเศษ จึงถูกออกแบบขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว

## 2.6. การบริการส่วนหน้าโรงแรม

### 2.6.1 ความหมายของส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553) ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรม (Front of the house) หมายถึง ส่วนที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับแขก ทั้งส่วนที่ให้บริการแขกโดยตรง ดังนั้น ส่วนหน้าบ้านของธุรกิจโรงแรมจึงเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจากเป็นส่วนที่แขกผู้มาใช้บริการจะวัดระดับความพึงพอใจของตนจากการใช้บริการจากจุดบริการต่าง ๆ ในส่วนหน้าบ้านของโรงแรมประกอบด้วย

- แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office Department)
- แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
- แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

## 6.2.2 ความสำคัญของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นแผนกที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกในโรงแรม ตั้งอยู่บริเวณห้องโถงหรือล็อบบี้ มีหน้าที่ต้อนรับ สำรองห้องพัก กำหนดห้องพักบริการคั่นข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อการบริการแขกให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรมอีกด้วย

แผนกต้อนรับส่วนหน้า ถือเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักจะเข้ามาติดต่อสอบถามกับทางโรงแรมและยังเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เข้าพักกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ดังนั้น แผนกบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1. จุดแรกพบ (First contact point) แผนกต้อนรับส่วนหน้าถือเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปจะได้ติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการให้บริการในจุดบริการนี้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นโอกาสอันดีในการสร้างความประทับใจครั้งแรกต่อแขกและบุคคลทั่วไปที่จะมาใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม

2. ศูนย์กลางด้านข้อมูลข่าวสาร (information center) แผนกต้อนรับส่วนหน้านอกจากจะเป็นจุดแรกที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการแล้ว ยังเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลข่าวสารหลักของโรงแรม ดังนั้นพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจึงต้องมีความรอบรู้ทั้งข้อมูลภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม เพื่อจะได้ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ของแขกได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

3. ศูนย์ประสานงานของโรงแรม (Nerve center) เนื่องจากแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ลงทะเบียนเข้าพักให้กับแขก จึงมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติรายละเอียดการเข้าพักและความต้องการของแขก ดังนั้นเมื่อแผนกอื่นๆ ของโรงแรมหรือบุคคลภายนอกต้องการทราบข่าวสารข้อมูลทั้งที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมและผู้เข้าพัก ก็ประสานงานมายังแผนกต้อนรับส่วนหน้า จึงทำให้แผนกนี้เปรียบเสมือนศูนย์ประสานงานหลักภายในโรงแรม

4. จุดบริการสุดท้าย (Last contact point) แผนกต้อนรับส่วนหน้านอกจากจะเป็นจุดแรกที่ให้บริการแขกแล้ว ยังเป็นจุดบริการสุดท้ายที่ให้บริการแขกอีกด้วย ทั้งนี้ เมื่อแขกต้องการคืนห้องพัก พนักงานในแผนกนี้ควรที่จะให้บริการแก่แขกด้วยความสุภาพรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจครั้งสุดท้าย ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมในการให้บริการ และจะทำให้แขกนึกถึงโรงแรมในการใช้บริการครั้งต่อไป

5. จุดช่วยขายหลัก (Important sales point) แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นส่วนงานที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับโรงแรม ซึ่งรายได้หลักมาจากการขายห้องพัก นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า ยังมีโอกาสช่วยประชาสัมพันธ์การขายบริการอื่น ๆ ของโรงแรม อาทิ ห้องอาหาร สถานบันเทิง ศูนย์กีฬา สปา ห้องประชุม เป็นต้น

### 2.6.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

#### 1. การเสนอขายห้องพัก

โดยปกติแล้ว ห้องพักรถือเป็นสินค้าหลักที่ทำรายได้สูงสุดให้กับธุรกิจโรงแรมมากกว่ารายได้จากจุดบริการอื่น ๆ ดังนั้น หน้าที่ในการขายห้องพัก จึงถือเป็นหน้าที่หลักของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยทั่วไปงานที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพักของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ การรับสำรองห้องพัก การขายห้องพักให้กับแขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า การรับลงทะเบียนเข้าพัก และการกำหนดหมายเลขห้องพัก

#### 2. การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แผนกต้อนรับส่วนหน้านับเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารของแขก และเป็นศูนย์ประสานงานของโรงแรมในการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนั้นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงไม่ได้มีหน้าที่เพียงการเสนอขายห้องพักเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมด้วยเช่นกัน

#### 3. การบริการประสานงานให้แก่แขก

หน้าที่อีกประการหนึ่งของแผนกต้อนรับส่วนหน้า คือ การเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างแขกกับแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรม ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีการขายห้องพักเกิดขึ้นแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะทำการส่งรายละเอียดเกี่ยวกับการขายห้องพัก ไปยังแผนกแม่บ้านเพื่อเตรียมการเรื่องการทำทำความสะอาดห้องพัก หรือ การส่งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเข้าพักไปยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอกับจำนวนแขกเข้าพักในโรงแรม เป็นต้น

นอกจากนี้แผนกต้อนรับส่วนหน้ายังเป็นจุดที่รับเรื่องร้องเรียนและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับแขกซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำเป็นต้องให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกและปัญหาต่างๆ ของแขก และต้องรีบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับแขกอย่างรวดเร็วและมีปฏิภาณไหวพริบ ซึ่งอาจทำให้แขกยึดระยะเวลาการเข้าพักของตนเองไปอีกได้ หากเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากพนักงานในโรงแรม

#### 4. การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก

แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ตรวจสอบและรายงานสถานภาพห้องพักในแต่ละช่วงเวลาของวันให้มีความถูกต้องและทันเหตุการณ์ ได้แก่ รายละเอียดของห้องพักว่าง (vacant rooms) ห้องที่มีแขกพัก (occupied rooms) ห้องพักรที่กำลังได้รับการทำความสะอาด (on change rooms) ห้องชำรุด (out of order rooms) เป็นต้น หลังจากนั้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะส่งรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพห้องพักทั้งหมดไปยังแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการนำไปใช้งานต่อไป

#### 5. การดูแลบัญชีของแขก



หลังจากที่แขกได้ลงทะเบียนเข้าพักกับทางโรงแรมแล้ว พนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะเริ่มทำการบันทึกบัญชีของแขกแต่ละคน (Guest account) เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านราคาห้องพัก ตลอดจนค่าใช้จ่ายบริการอื่น ๆ ของแขกตลอดการเข้าพัก และเมื่อแขกได้เช็คเอาท์ออกจากโรงแรมไปแล้ว แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นผู้จัดส่งสำเนาใบแจ้งหนี้ (Guest folio) ของแขกแต่ละคนไปยังแผนกบัญชีเพื่อการตรวจสอบหลักฐานทางด้านบัญชีและการเงิน นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับส่วนหน้ายังมีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่แขกเกี่ยวกับสิทธิในการซื้อเชื่อที่ไม่เกินจำนวนวงเงินที่โรงแรมกำหนดไว้ (high balance of credit limit) ซึ่งโดยปกติแล้ว แต่ละโรงแรมจะมีการกำหนดจำนวนวงเงินสำหรับการซื้อเชื่อของแขกไว้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและแจ้งให้แขกทราบเกี่ยวกับหลักปฏิบัติดังกล่าวเมื่อแขกมาเข้าพัก

#### 6. การรับชำระค่าใช้จ่ายของแขก

ก่อนที่แขกจะเช็คเอาท์ออกจากโรงแรม พนักงานต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ ที่จะเรียกเก็บจากแขกทั้งการจ่ายด้วยเงินสด บัตรเครดิต หรือการจ่ายในนามบริษัทต่าง ๆ พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าจึงต้องจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวให้เรียบร้อยก่อนถึงกำหนดเวลาเช็คเอาท์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่แขกด้านการรับชำระใช้จ่ายและการรับคืนกุญแจห้องพัก

#### 7. การบันทึกประวัติของแขก

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะทำการรวบรวมข้อมูลของแขกทั้งหมดที่มาเข้าพักในโรงแรม โดยทั่วไปโรงแรมจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ กล่าวคือทางโรงแรมอาจนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงแรมคือกลุ่มใด เพื่อโรงแรมจะได้ทราบถึงกลุ่มลูกค้าหลักและนำไปใช้กำหนดแนวทางการส่งเสริมทางการตลาดของธุรกิจสำหรับกลุ่มลูกค้าดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

### 2.6.4 คุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้า

ในฐานะที่ส่วนหน้าเป็นงานสำคัญงานหนึ่งของโรงแรมจึงต้องพิจารณาอย่างละเอียดในการเลือกพนักงาน เพราะต้องทำงานหลักต่อไปนี้

นักขาย - จูงใจให้แขกใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมให้มากขึ้น

นักแก้ปัญหา - เลี่ยงไม่พินที่แขกจะเข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา บางครั้งก็เข้ามาบ่นว่าพนักงาน ส่วนหน้าจึงต้องเป็นคนมีสันถวไมตรีและรอบรู้ในการแก้ปัญหาในเวลาที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

ผู้ถูกอ้างอิง - แขกที่ต้องการข้อมูล หรือส่งข้อมูลจะเข้ามาติดต่อเสมอ

ผู้ประสานงาน - เมื่อเป็นที่อ้างอิง พนักงานส่วนหน้าสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรมได้ด้วยเครื่องแต่งกาย การติดต่อ ความประพฤติส่วนตัว และสมรรถภาพในการทำงาน

### คุณลักษณะสำคัญ

1. รสนิยมในการแต่งตัว เครื่องแบบต้องสะอาดและเรียบร้อย ทรงผมสวยงามน่าดู สำหรับผู้หญิงควรเกล้าผมให้เรียบร้อย ตัดเล็บให้เรียบร้อย น้ำหอมกลิ่นอ่อนจะดีกว่ากลิ่นแรง ๆ ไม่ควรมีเครื่องประดับมากกว่าแหวน 1 วง สร้อยคอ 1 เส้น พุดง่าย ๆ ก็คือ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีที่สุดตลอดเวลา (Good taste)

2. สุขอนามัยส่วนตัว เป็นข้อบังคับของพนักงานส่วนหน้า ในฐานะที่ต้องปรากฏตัวต่อหน้าแขก บุคลิกภาพที่สะอาดไม่เพียงช่วยให้ตัวเองมีภาพพจน์ที่ดี ยังทำให้ภาพพจน์ที่ดีของโรงแรมดีอีกด้วย (Hygiene)

3. ความเชื่อมั่นในตัวเอง เป็นสิ่งจำเป็นในการพบปะกับแขกต่างชาติ ต่างวัฒนธรรม แขกควรรู้สึกสบายใจที่จะเข้ามาติดต่อกับพนักงานที่รู้งานดี (self confident)

4. การติดต่อที่ถูกต้องและชัดเจน พนักงานส่วนหน้าควรมีความรู้ภาษาต่างประเทศมากกว่าหนึ่งภาษา เพื่อช่วยในการติดต่อกับแขกที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ (Communication Clear Cut)

5. สันถวนไมตรี (Deplomatic) เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด บ่อยครั้งจะต้องพบกับสถานการณ์ที่แขกโกรธเป็นฟืนเป็นไฟ การติดต่อกับสันถวนไมตรีจะทำให้แขกหวนโมโหได้ เป็นสิ่งปกติสำหรับโรงแรมที่อยู่ ๆ มักจะไม่มีหื้อให้แขกคนที่แม้จะสำรองห้องไว้แล้ว การติดต่อกับสันถวนไมตรีจะทำให้แขกสงบลง

6. ความสงบในการทำตามคำขอร้องที่ถูกละหุตามหน้าที่ของส่วนหน้า ในเมื่อเป็นจุดศูนย์กลางของโรงแรม พนักงานส่วนหน้าต้องติดต่อกับแขก ดังนั้น จึงหนีการกดดันทางอารมณ์ไปไม่พ้น แขกมักคิดว่าตนสำคัญกว่าอื่น ต้องทำให้เขาก่อนใคร ๆ ความกดดันในเรื่องนี้จะมีตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนหน้าแขกประเภทที่มีปัญหา พนักงานส่วนหน้าต้องเป็นผู้มีความอดทนสูงต่อแรงกดดันในการทำงาน ใจเย็น และมีสติตลอดเวลา (To be calm)

7. ความสามารถในการจำชื่อและหน้าคน ความสามารถนี้ช่วยแยกแยะให้เห็นว่าพนักงานคนไหนเด่นกว่าพนักงานคนอื่น ๆ ทุกคนมีตัวตนของตน ชื่อของเขาเป็นสิ่งที่มีความค่าและเป็นเอกลักษณ์ของเขา หากพนักงานส่วนหน้าสามารถเรียกชื่อแขกสวนมากได้ จำทำให้แขกรู้สึกภูมิใจและประทับใจ แขกเริ่มรู้สึกว่าตนได้รับการต้อนรับเมื่อคนอื่นจำชื่อของตนได้ (Good Remember)

8. มารยาทดี เนื่องด้วยโรงแรมเป็นที่พบปะของกลุ่มคนสุภาพ (Good Manner) แขกทุกฐานะเข้ามาพักในโรงแรมจะเคยชินกับมารยาทและความสุภาพ การกล่าวทักทายแขกตามเวลาและคำพูด “ขอบคุณ” เป็นมารยาทขั้นพื้นฐาน

9. พร้อมจะยิ้ม สิ่งนี้เป็นลักษณะที่ดีในการทำงานส่วนหน้า แขกชอบที่จะได้รับ บริการจากพนักงานที่ร่าเริง รอยยิ้มจะทำให้แขกร่าเริงและสบายใจ (Ready To Smile)

10. สภาพร่างกายที่สมบูรณ์ งานส่วนหน้าพนักงานต้องยืนตรงเป็นชั่วโมง พนักงานจึงควรเป็นคนแข็งแรง กระฉับกระเฉง และว่องไว (Good Physical)

11. การตัดสินใจรวดเร็ว แขกมักมาที่เคาท์เตอร์ส่วนหน้าด้วยปัญหาและการขอร้อง พนักงานส่วนหน้าต้องสามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว ที่จะทำสิ่งที่ทำให้แขกพอใจ ในเวลาเดียวกันก็ต้องรักษาผลประโยชน์ของโรงแรมด้วย (Justice)

พนักงานที่มีคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น จะกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าของโรงแรม

#### 2.6.4 ตำแหน่งงานที่สำคัญในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

1. **ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office Manager)** ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่กำกับ ดูแล และควบคุมการทำงานของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด ตลอดจนการควบคุมกำลังคนและอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- รับผิดชอบด้านการดำเนินงานมาจากฝ่ายบริหาร เพื่อวางแผนและควบคุมการทำงานของพนักงานในแผนกให้มีประสิทธิภาพ

- ประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานใหม่ การคัดเลือก และการฝึกอบรมทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ในแผนก เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

- ต้อนรับแขกบุคคลสำคัญ (Very Important Person: VIP) ของโรงแรมควบคุมการใช้และการคืนห้องพัก รวมไปถึงการควบคุมกุญแจห้องพัก

- จัดทำบันทึกประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน วันหยุดพักผ่อน วันลา

- หาแนวทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาการร้องเรียนจากแขกผู้เข้าพัก

#### 2. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager)

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในการควบคุมการทำงานในแผนก ในกรณีที่ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าไม่ได้อยู่ที่โรงแรมหรือติดภารกิจอื่น ๆ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- บริหารจัดการด้านอัตราการเข้าพักและอัตราการค้าห้องพัก

- ทำการตรวจนับและตรวจดูรายละเอียดห้องพักที่เป็นลูกค้าบุคคลสำคัญมาเข้าพักในแต่ละวัน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการให้การต้อนรับแขกกลุ่มดังกล่าว

- วางแผนการจัดเตรียมจำนวนพนักงานให้บริการในแผนก เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณการเข้าพักของแขกในแต่ละช่วงเวลา อาทิ ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว

- ติดต่อประสานงานกับแผนกการขายและการตลาด เพื่อตรวจสอบรายละเอียดการเดินทางมาถึงของลูกค้าที่มาเป็นหมู่คณะ เพื่อเตรียมความพร้อมในการต้อนรับและการลงทะเบียนการเข้าพัก

- ประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัยในด้านมาตรการการรักษาความปลอดภัยสำหรับแขกบุคคลสำคัญ

### 3. พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)

พนักงานสำรองห้องพัก มีหน้าที่ในการรับและยืนยันการสำรองห้องพักจากแขกการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก และมีหน้าที่บันทึกรายละเอียดการสำรองห้องพักของแขกแต่ละบุคคล อาทิ วันและเวลาการเข้าพัก วันและเวลาคืนห้องพัก ประเภทของห้องพัก อัตราค่าบริการ ชื่อและที่อยู่ของแขก หมายเลขโทรศัพท์ วิธีการชำระค่าบริการ เป็นต้น ตลอดจนการจัดเตรียมเอกสารแสดงรายละเอียดการเดินทางมาเข้าพักของแขกในวันรุ่งขึ้น เพื่อจัดส่งให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในลำดับต่อไป

### 4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ดังนี้

- ต้อนรับและทักทายแขกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม
- บริการด้านการลงทะเบียนเข้าพัก
- ตรวจสอบความถูกต้องในการลงทะเบียนเข้าพักและการกำหนดหมายเลขห้องพัก
- ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีให้บริการภายในโรงแรมอย่างถูกต้อง อาทิ ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ร้านขายของที่ระลึก ห้องฟิตเนสศูนย์บริการทางด้านธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งที่น่าสนใจในท้องถิ่น หรือข้อมูลที่เป็นอื่น ๆ ไว้คอยให้บริการแขกในกรณีที่แขกร้องขอ

- กรณีที่แขกไม่ได้สำรองห้องพักมาล่วงหน้า หรือเรียกว่า ลูกค้ายาจร (walk-in guest) ทางโรงแรมจะมีการคิดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประเภทนี้ในอัตราสูงสุด เนื่องจากแขกประเภทนี้มีความต้องการในการเข้าพักค่อนข้างสูง

- การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนและรายละเอียดในการเข้าพักของแขกในแต่ละรอบการทำงาน เพื่อให้แผนกอื่น ๆ ได้รับทราบ เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับแขกบุคคลสำคัญและแขกที่มาเป็นหมู่คณะ เป็นต้น

- เมื่อแขกทำการคืนห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องประสานงานกับแผนกแม่บ้านให้ตรวจสอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่ให้บริการในห้องพักหรือมินิบาร์ (Minibar) โดยทันที เพื่อการคิดค่าใช้จ่ายดังกล่าวกับแขกต่อไป

### 5. พนักงานบริการโทรศัพท์ (Operator)

พนักงานบริการโทรศัพท์ มีหน้าที่ให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์แก่แขกด้วยความสุภาพ นุ่มนวล บริการรับฝากข้อความ บริการปลุกแขก ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมพิเศษต่าง

ๆ ที่จัดขึ้นภายในโรงแรม ตลอดจนรับข้อร้องเรียนจากแขกทางโทรศัพท์เพื่อรายงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 6. พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier)

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้ามีหน้าที่รับชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ จากแขก ได้แก่ ค่าห้องพัก ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีด ค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ในรูปของเงินสด บัตรเครดิต เช็คเดินทาง เป็นต้น จัดทำบัญชีใช้จ่ายของแขก รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับฝากของมีค่า

#### 7. หัวหน้าพนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Chief Concierge)

หัวหน้าพนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่ควบคุมการทำงานของพนักงานเปิดประตูและพนักงานขนกระเป๋า เนื่องจากเป็นส่วนแรกที่มีโอกาสต้อนรับแขกผู้เข้าพักพนักงานตำแหน่งนี้จะคอยประสานงานกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านเมื่อแขกจะมาถึงและจะออกจากโรงแรม ตลอดจนการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่แขกโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในท้องถิ่น อาทิ ตารางสายการบิน ตารางการเดินทาง เวลาทำการของสถานราชการ ธนาคาร สถานทูต ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น

#### 8. พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

พนักงานขนสัมภาระ มีหน้าที่บริการขนสัมภาระให้กับแขกเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรมและบริการส่งสัมภาระไปยังห้องพักของแขก บริการนำส่งจดหมาย พัสดุ ข้อความและโทรสาร ให้แก่แขกที่ห้องพัก ช่วยเหลือแขกในการขนย้ายสัมภาระในกรณีที่มีการย้ายห้องพัก ต้องสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรมและสถานที่ต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกโรงแรมได้ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่แขกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น เช่น ทรัพย์สินหาย สูญหาย อุบัติเหตุ เป็นต้น

#### 9. พนักงานเปิดประตู (Doorman)

พนักงานเปิดประตูมีหน้าที่ต้อนรับแขกด้วยการไหว้หรือโค้งคำนับ กล่าวทักทาย บริการเปิด-ปิดประตู จากนั้นช่วยพนักงานขนสัมภาระเมื่อแขกเดินทางมาถึงและเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม โดยดูรายละเอียดได้จากรายงานการเดินทางมาถึงและออกจากโรงแรมของแขกในแต่ละวัน (Arrival and departure list) เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ถ้าเป็นแขกบุคคลสำคัญต้องปูพรมสีแดง มีเส้าและเชือกกันบริเวณประตูทางเข้า ในช่วงฤดูฝนต้องจัดเตรียมร่มไว้สำหรับบริการแขก นอกจากนี้ยังมีหน้าที่บริการเรียกรถรับจ้างให้กับแขกอีกด้วย

### 2.6.5 มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

1. มีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
2. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

3. รู้จักกาลเทศะ เช่น ไม่กล่าวนินทาผู้อื่น วางตัวให้เหมาะสมกับแขก เป็นต้น
4. นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
5. มีความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
6. เป็นคนใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
7. มีความจงรักภักดีและภาคภูมิใจต่อองค์กร ไม่นำข้อบกพร่องขององค์กรไป

เผยแพร่ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ

8. เป็นผู้ที่ให้อภัยด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เสแสร้ง
9. ให้บริการแก่แขกอย่างดีที่สุด
10. ไม่นำความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงานมายกความดีความชอบให้กับตนเอง

#### 2.6.4 ความสัมพันธ์ของแผนกต้อนรับส่วนหน้ากับแผนกต่างๆ ในโรงแรม

เนื่องจากแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความสำคัญในการเป็นศูนย์ประสานงานของโรงแรมจึงจำเป็นที่จะต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อให้แขกได้รับความสะดวกสบายและความพึงพอใจในขณะเข้าพักกับทางโรงแรม แผนกต้อนรับส่วนหน้ามีการติดต่อสัมพันธ์กับแผนกต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. **แผนกแม่บ้าน** ทั้งสองแผนกนี้จะต้องทำงานกันอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องประสานงานกับแผนกแม่บ้านในเรื่องการเข้าพักของแขก เช่น ความเรียบร้อยของห้องพัก ในขณะที่แผนกแม่บ้านทำหน้าที่จัดเตรียมห้องพักให้มีความพร้อมเพื่อให้แผนกต้อนรับส่วนหน้าทำการขายห้องพักในลำดับต่อไป นอกจากนี้ แผนกยังมีการติดต่อประสานงานกันในเรื่องอื่น ๆ อีก อาทิ การขอย้ายห้องพักของแขก

การตรวจสอบสถานภาพของห้องพัก การตรวจเช็ครายการเครื่องตี๋มในมินิบาร์ เป็นต้น

2. **แผนกอาหารและเครื่องดื่ม** แผนกต้อนรับส่วนหน้า จะประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการต้อนรับหรือการจัดเลี้ยงในห้องอาหารของแขก โดยแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องส่งข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ให้กับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เช่น จำนวนแขก ชนิดของอาหาร รูปแบบการบริการ สถานที่จัดงานวันและเวลา เป็นต้น

3. **แผนกรักษาความปลอดภัย** แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย ในกรณีที่มีการขโมยของ หรือสิ่งของสูญหาย เกิดการทะเลาะวิวาท เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ การดูแลความปลอดภัยของแขกบุคคลสำคัญ

4. **แผนกช่าง** แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะคอยประสานงานกับแผนกช่าง ในเรื่องการชำรุดเสียหายของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง อุปกรณ์สำนักงานชำรุด เป็นต้น ซึ่งแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะมีใบแจ้งซ่อมเพื่อแจ้งไปยังหัวหน้าแผนกช่าง โดยบอกรายละเอียดของสถานที่และความเสียหายที่เกิดขึ้นเพื่อให้แผนกช่างทำการซ่อมบำรุงต่อไป

**5. แผนกทรัพยากรบุคคล** แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อทางแผนกมีความต้องการที่จะรับพนักงานใหม่เข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ การประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน การโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงานภายในแผนก

**6. แผนกการขายและการตลาด** แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ การเข้าพักของแขก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของแผนกการขายและการตลาดในอนาคต แผนกการขายและการตลาดต้องติดต่อกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า เกี่ยวกับการกำหนดราคาห้องพักที่ ให้ส่วนลดกับแขกแต่ละกลุ่ม และการจัดเตรียมห้องพักตามความต้องการของแขกประเภทที่มาเป็น หมู่คณะ

**7. ฝ่ายบริหาร** แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะรับนโยบายจากฝ่ายบริหารมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ ตามเป้าหมาย ตลอดจนการจัดทำรายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของแผนกเป็นรายวัน/รายเดือน อาทิ อัตราการเข้าพัก ราคาห้องพักเฉลี่ยที่ขายได้ เป็นต้น เพื่อนำเสนอให้ฝ่ายบริหาร ได้รับทราบ

#### 2.6.7 การแบ่งส่วนงานโรงแรม

สามารถแบ่งได้หลายวิธีตามความเหมาะสม ซึ่งในที่นี้จะขอยกตัวอย่าง 2 วิธี

##### 1. ส่วนสร้างรายได้และส่วนสนับสนุน (Revenue and Support Centers)

ส่วนสร้างรายได้เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้ในโรงแรม ประกอบด้วย ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม และฝ่ายบริการอื่น ๆ อาทิ สปา ศูนย์บริการทางธุรกิจ ซักรีด เป็นต้น ส่วนสนับสนุน เป็นส่วนที่คอยช่วยเหลือประสานงานกับส่วนสร้างรายได้อาจจะไม่ได้ติดต่อประสานงานกับแขก โดยตรง แผนกที่อยู่ในส่วนงานสนับสนุนได้แก่ แผนกขายและการตลาด แผนกบัญชีและการเงิน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล

##### 2. ส่วนหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน (Front of the house and Back of the house)

ส่วนหน้าบ้าน เป็นส่วนที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพักโดยตรง ถือเป็น ส่วนสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับแขกผู้มาติดต่อหรือเข้ามาใช้บริการ ส่วนหลัง บ้าน เป็นส่วนที่ไม่ได้มีการติดต่อประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรง กล่าวคือ เป็นผู้อยู่ เบื้องหลังความสำเร็จ ทั้งนี้ ตำราเล่มนี้ อธิบายลักษณะการแบ่งส่วนงานของโรงแรมโดยยึดหลักการ แบ่งในรูปแบบที่สอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าบ้าน และ ส่วนหลังบ้าน และมีวามสัมพันธ์ ต่อการอธิบายเนื้อหาที่เกี่ยวกับโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานในธุรกิจที่พักแรม ในลำดับต่อไป

#### 2.6.8 โครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

**ส่วนหน้าบ้านของโรงแรม (Front of the House)** หมายถึง ส่วนที่ให้การบริการที่ เกี่ยวข้องกับแขกโดยตรง อาทิ การรับลงทะเบียนเข้าพักให้กับแขกของแผนกบริการส่วนหน้า การให้บริการทำความสะอาดห้องพักให้กับแขกของพนักงานในแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

ทั้งนี้ ส่วนหน้าบ้านของโรงแรม ประกอบด้วย แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย

**ส่วนหลังบ้านของโรงแรม (Back of the House)** หมายถึง ส่วนงานที่สนับสนุนการทำงาน ของส่วนหน้าบ้านของโรงแรม ประกอบด้วย แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง และแผนกบัญชีและการเงิน (หรือแผนกตรวจสอบบัญชี)

## 1. ส่วนหน้าบ้านของโรงแรม

### 1.1 แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)

ทำหน้าที่ให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักโดยตรง ตั้งแต่การต้อนรับเมื่อแขกเดินทางมาถึง การ ลงทะเบียนเข้าพัก ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ จนกระทั่งแขกเช็คเอาท์ออกจากโรงแรม

#### ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม

1. เป็นจุดเริ่มต้นที่พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับแขกก่อนแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม
2. เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังส่วนงานอื่น ๆ ภายในโรงแรม
3. เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม กล่าวคือ เป็นแผนกที่แขกจะมาติดต่อและขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ
4. เป็นจุดสุดท้ายที่พนักงานจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับแขก
5. เป็นจุดที่ก่อให้เกิดรายได้หลักในโรงแรม

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกบริการส่วนหน้า

1. การเสนอขายห้องพักในระดับราคาที่สูงกว่าราคาที่แขกร้องขอในเบื้องต้น เพื่อเป็นการช่วย เพิ่มยอดขายให้กับโรงแรม
2. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
3. การประสานงานการให้บริการแก่แขก
4. การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพห้องพัก
5. ดูแลด้านบัญชีของแขก
6. รับชำระค่าใช้จ่ายจากแขก
7. การจัดทำและเก็บบันทึกประวัติของแขก

#### ส่วนงานหลักในแผนกบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย

1. งานสำรองห้องพัก (Reservation)
2. งานต้อนรับ (Reception)
3. งานบริการห้องโถง (Front Hall Service)
4. งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Service)
5. งานการเงิน (Cashier)



## 1.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

ในกรณีที่เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมักเป็นแผนกที่ใหญ่ที่สุดในโรงแรม และเป็นส่วนงานที่เป็นจุดขายหลักของโรงแรมด้วยเช่นกัน

ส่วนงานหลักในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย

1. กลุ่มงานสนับสนุน (support Service) คือ กลุ่มงานที่สนับสนุนให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- งานครัวหรืองานผลิต
- งานเก็บล้างทำความสะอาด

2. กลุ่มงานสร้างรายได้ (Revenue Producing) คือ กลุ่มงานที่ทำหน้าที่ในการขายและให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยทั่วไปประกอบด้วย

- งานคอฟฟี่ช็อป
- งานห้องอาหาร
- งานเครื่องดื่ม
- งานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก
- งานจัดเลี้ยง

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้

1. งานเตรียมการ เป็นงานด้านการเตรียม เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่แขกที่มาใช้บริการ อาทิ การจัดเตรียมวัตถุดิบและอุปกรณ์เพื่อใช้ในการประกอบอาหาร การจัดเตรียมโต๊ะอาหาร เป็นต้น

2. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานบริการทุกคนต้องมีความสุขและมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ อีกทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีให้บริการในห้องอาหารนั้นๆ เป็นอย่างดี

3. งานด้านการขาย มีหน้าที่ในการแนะนำหรือเชิญชวนแขกให้เกิดความสนใจที่จะสั่งอาหาร ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมเพิ่มมากขึ้น

4. งานเก็บและทำความสะอาด เป็นหน้าที่ด้านการเก็บลงภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาหาร รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

## 1.3 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

แผนกแม่บ้าน มีหน้าที่หลักในการรักษาความสะอาดทั้งภายในห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม เพื่อให้แขกได้รับการบริการที่เป็นที่พึงพอใจ

### ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

1. ช่วยสร้างมาตรฐานการให้บริการห้องพักในภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ ในบรรยากาศที่รื่นรมย์ให้กับผู้เข้าพัก
2. เป็นแผนกที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแขกและ โรงแรม เนื่องจากแผนกแม่บ้าน เป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับแขกบนห้องพักมากที่สุด ทำให้ทราบถึงความต้องการของแขกแต่ละบุคคลได้ดีมากกว่าแผนกอื่น ๆ
3. ดูแลความเรียบร้อยและตรวจสอบสภาพเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ หากมีการชำรุดเสียหาย แผนกแม่บ้านจะเป็นผู้ประสานงานให้แผนกงานที่เกี่ยวข้องทราบเข้ามาดำเนินการแก้ไขทันที
4. ช่วยรักษาทรัพย์สินของโรงแรม เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นผู้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในบริเวณต่าง ๆ จึงมีหน้าที่คอยช่วยสอดส่อง ตรวจสอบตราอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงแรม เพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นการช่วยบำรุงรักษาทรัพย์สินของทางโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง

### ส่วนงานหลักของแผนกแม่บ้าน ได้แก่

1. งานทำความสะอาดห้องพัก (Rooms)
2. งานบริเวณสาธารณะ (Public area)
3. งานห้องผ้า (Linen room)
4. งานห้องซักรีด (Laundry room)
5. งานห้องดอกไม้ (Flower room )
6. งานพนักงานต้นห้อง (Butler)

นอกจากนี้ ในบางโรงแรมยังอาจมีงานห้องเครื่องแบบ งานของหายและถูกพบ งานมินิบาร์ งานช่าง และงานจัดสวน รวมอยู่ในแผนกแม่บ้านอีกด้วย

#### 1.4 แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

มีหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับแขก โรงแรม และพนักงานของโรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีส่วนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกได้แก่ งานเฝ้าที่จอดรถ และงานเวรตรวจ

## **2. ส่วนหลังบนของโรงแรม ประกอบด้วย**

### 2.1 แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department)

แผนกทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรมพนักงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน พร้อมทั้งดูแลด้านสวัสดิการพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานที่แรงงานกำหนด แบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานหลัก คือ งานบุคคล และงานฝึกอบรม

การติดต่อประสานงานระหว่างธุรกิจโรงแรมกับธุรกิจหรือองค์กรอื่นๆ จะกระทำผ่านตัวแทนของโรงแรมคือ พนักงานขาย (sales) ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ดูแล ประสานงาน และรับผิดชอบการเจรจาหาข้อตกลงในการทำสัญญาร่วมกันระหว่างโรงแรมและองค์กร

โรงแรมมักคัดสรรพนักงานขายจากบุคคลในท้องถิ่นที่มีแหล่งพำนักอยู่ในภูมิภาคเดียวกันกับที่ตั้งของโรงแรม รวมถึงการเป็นบุคคลในวงสังคมที่เป็นที่รู้จักหรือมีความสัมพันธ์อันดีกับองค์กรหรือชุมชนเป็นอย่างดี เพื่อจะได้นำมาซึ่งผลประโยชน์ต่าง ๆ ในการขายบริการของโรงแรม เช่น ความง่ายตายในการเจรจาติดต่อให้บุคคลที่คุ้นเคยเลือกใช้บริการห้องจัดเลี้ยงของโรงแรม และความต่อเนื่องของการใช้บริการห้องประชุมขององค์กรธุรกิจ

หน้าที่สำคัญของพนักงานขาย ประกอบด้วยหน้าที่ 2 อย่างดังนี้

- ๑ การขายบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่บุคคลทั่วไปและองค์กรต่าง ๆ
- ๑ การติดต่อประสานงานการขายกับแผนกหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง

## ส่วนที่ 2 บทสนทนา คำศัพท์ และประโยคที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

### 1. บทสนทนา จำนวน 10 บท

#### حوار بين سائق سيارة الأجرة وناصر إلى الفندق

بعد أن انتهى ناصر من إجراءات الوصول ، حمل حقائبه إلى خارج مبنى المطار ، ليجتاز عن سيارة أجرة يأخذه إلى فندق ، ودار بينه وبين سائق سيارة الأجرة الحوار الآتي :

السائق : مرحبا، إلى أين ؟

ناصر : إلى الفندق

السائق : أي فندق تريد ؟

ناصر: لا أعرف بالضبط

السائق : أهذه أول زيارة لك هنا في القاهرة ؟

ناصر: نعم بالضبط ، هذه هي الزيارة الأولى . أي فندق تقترح ؟

السائق : أنت قادم للسياحة أم للتجارة أم للدراسة ؟

ناصر : بل للسياحة . فأنا مدرس في بلدي .

السائق : إذن أقترح عليك بأن تأخذ فندقا بميدان التحرير فهو في وسط المدينة .

ناصر : ولم في وسط المدينة ؟

السائق : لأنه قريب من المناطق التجارية والأسواق ، ومن الأماكن السياحية المختلفة .

ناصر: أجل ، هذا هو المكان المفضل .

السائق : ما مدة إقامتك في القاهرة ؟

ناصر: ثلاثة أسابيع وربما أكثر.

السائق: فنادق الدرجة الأولى أسعارها مرتفعة، في هذا الشارع فندق كبير هو فندق "هيلتون رمسيس"

المطل على نهر النيل .

ناصر : هل هناك فندق أسعاره معتدلة ؟

السائق : هناك فندق "قصر النيل " وهو فندق جديد وأسعاره معتدلة .

ناصر : هل هو قريب من منطقة الأزهر الشريف ؟

السائق : تقريبا خمس عشرة دقيقة بالسيارة .

ناصر : رائع هذا هو الفندق المناسب .

السائق : وصلنا الفندق ، ها هو أمامك الآن تفضل .

ناصر : شكرا لك مع السلامة .

## บทสนทนาระหว่างคนขับแท็กซี่และนาสิร์ที่ต้องการไปโรงแรม

หลังจากที่นาสิร์ทำตามขั้นตอนการเดินทางมาถึงเสร็จเรียบร้อยแล้วเขาก็ถือกระเป๋าของเขา ออกไปนอกอาคารสนามบินเพื่อค้นหาแท็กซี่เพื่อพาเขาไปที่โรงแรมและบทสนทนาต่อไปนี้จะเกิดขึ้น ระหว่างเขากับคนขับแท็กซี่

คนขับแท็กซี่ : สวัสดี ต้องการไปที่ไหน ?

นาสิร์ : ไปโรงแรม

คนขับแท็กซี่ : คุณต้องการโรงแรมไหน

นาสิร์ : ผมไม่ทราบเหมือนกัน

คนขับแท็กซี่ : นี่เป็นครั้งแรกที่คุณมาที่ไคโรใช่ไหม

นาสิร์ : ใช่ นี่เป็นการมาครั้งแรก มีโรงแรมไหนแนะนำไหม?

คนขับแท็กซี่ : คุณมาเพื่อการท่องเที่ยวการค้าหรือการศึกษาหรือ?

นาสิร์ : การท่องเที่ยวเท่านั้น ฉันเป็นครูในประเทศของฉัน

คนขับแท็กซี่ : ถ้าอย่างนั้นฉันขอแนะนำให้คุณพักที่โรงแรมใน Al-Tahrir Square ใจกลางเมือง

นาสิร์ : ทำไมต้องอยู่ใจกลางเมือง?

คนขับแท็กซี่ : เพราะอยู่ใกล้กับย่านการค้าและตลาดและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

นาสิร์ : ใช่ นั่นเป็นสถานที่โปรดของฉัน

คนขับแท็กซี่ : ระยะเวลาที่คุณอยู่ในไคโรคืออะไร?

นาสิร์ : สามสัปดาห์อาจมากกว่านั้น

คนขับแท็กซี่ : โรงแรมชั้นหนึ่งมีราคาสูงบนถนนนี้คือโรงแรม “Ramses Hilton” ซึ่งมองเห็นแม่น้ำไนล์

นาสิร์ : มีโรงแรมราคาปานกลางไหม

คนขับแท็กซี่ : มีโรงแรม “Qasr El Nil” ซึ่งเป็นโรงแรมใหม่ราคาปานกลาง

นาสิร์ : อยู่ใกล้กับพื้นที่ Al-Azhar Al-Sharif หรือไม่?

คนขับแท็กซี่ : เกือบสิบห้านาทีโดยรถยนต์

นาสิร์ : นี่เป็นเพียงโรงแรมที่เหมาะสม

คนขับแท็กซี่ : เรามาถึงโรงแรมแล้ว

นาสิร์ : ขอขอบคุณลาก่อน

## الدرس الاول : الاستعلام عن الفنادق وأنواعها

العميل: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموظف: وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته

العميل: هل هذا مكتب سلسلة فندق هيلتون

الموظف: نعم، كيف يمكنني مساعدتك؟

العميل: أريد أن أستفسر عن سلسلة فندق هيلتون

الموظف: نعم تفضل .. ولكن بداية هل لي بالتعرف على سيادتك

العميل: نعم لك ذلك

الموظف: نبدأ بالاسم أولاً

العميل: أنا محمد بن عبدالله

الموظف: وما جنسيتك سيدي؟

العميل: أنا من الإمارات، أنا إماراتي

الموظف: وماهي مهنتك؟

العميل: موظف في البنك بالإمارات

الموظف: شكراً على المعلومات الشخصية سيدي، والآن كيف يمكنني مساعدتك؟

العميل: أنا كثير السفر وقد أعجبتني خدمات فندق هيلتون لذا أود أن يكون مكان راحتي هو فندق هيلتون.

الموظف: نحن في خدمتك سيدي

العميل: هل لدى سلسلة هيلتون منتجعات، وفندق وسط البلد، وقريب من المطارات



**الموظف:** نعم سيدي لدينا ما ذكرته الآن.

**العميل:** شركتنا تحب إقامة اجتماع الموظفين، فهل لديكم قاعة للمؤتمرات الكبيرة والصغيرة؟

**الموظف:** نعم لدينا قاعات كبيرة وصغيرة وبالإضافة إلى مطاعم ومأكولات كثيرة ولذيذة.

**العميل:** أحب أن أعرف مستوى الخدمة والتكلفة في سلسلة فنادقكم، هل لي بذلك؟

**الموظف:** نعم يا سيدي لك ذلك، فلدينا فنادق خدمة اقتصادية، وخدمة متوسطة، وخدمة عالية، وفخمة، ولدينا جناح وطابق لرجال الأعمال وكبار الشخصيات.

**العميل:** كم نجمة تحصل سلسلة فنادقكم؟

**الموظف:** يبدأ سلسلة فندق هيلتون من ثلاث نجوم إلى خمس نجوم، وكل نجمة لها سعرها الخاص، وخدماتها الخاصة.

**العميل:** شكراً لك على المعلومات القيمة، وتشرفت بمعرفتك.

**الموظف:** لنا الشرف أيضاً سيدي، فأهلاً وسهلاً بك في فندقنا في أي وقت نحن في خدمتك

## บทที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับโรงแรมและประเภทของโรงแรม

ลูกค้า : อัสลามูออลัยกุมวาเราะห์มาตุลเลาะห์ฮีวาบารอกาทุห

พนักงาน : วาออลัยกุมมุสสลัมวาเราะห์มาตุลเลาะห์ฮีวาบารอกาทุห

ลูกค้า : นั่นคือสำนักงานในเครือฮิลตันใช่ไหม ?

พนักงาน : ใช่. ฉันจะช่วยคุณได้อย่างไร?

ลูกค้า : ฉันต้องการสอบถามเกี่ยวกับโรงแรมในเครือฮิลตัน

พนักงาน : ได้ครับ แต่ฉันขอรู้จักคุณก่อนได้ไหม

ลูกค้า : ใช่ ด้วยความยินดี

พนักงาน : เริ่มต้นด้วยชื่อก่อน

ลูกค้า : ซ็อมูฮัมมัดบิน अबดุลลาห์

พนักงาน : คุณเป็นคนสัญชาติอะไรครับ?

ลูกค้า : สัญชาติเอมิเรตส์

พนักงาน : คุณทำอาชีพอะไร?

ลูกค้า : พนักงานธนาคารในเอมิเรตส์

พนักงาน : ขอบคุณสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ตอนนี้ฉันจะช่วยคุณได้อย่างไร?

ลูกค้า : ฉันเดินทางบ่อยมากและชอบบริการของโรงแรมฮิลตันดังนั้นฉันจึงอยากให้สถานที่พักผ่อน  
ของฉันเป็นโรงแรมฮิลตัน

พนักงาน : เราพร้อมให้บริการครับ

ลูกค้า : เครือฮิลตันมีรีสอร์ท โรงแรมใจกลางเมืองที่ใกล้กับสนามบินหรือไม่

พนักงาน : ใช่ครับเรามีทุกสิ่งที่คุณพูดถึงตอนนี้

ลูกค้า : บริษัท ของเราขอจัดประชุมพนักงาน คุณมีห้องประชุมขนาดใหญ่และขนาดเล็กหรือไม่?

พนักงาน : ใช่เรามีห้องโถงขนาดใหญ่และขนาดเล็กรวมถึงร้านอาหารและอาหารอร่อยมาก ๆ

ลูกค้า : ฉันต้องการทราบระดับการบริการและค่าใช้จ่ายในเครือโรงแรมของคุณ ฉันขอได้ไหม ?

พนักงาน : ได้ครับคุณมีสิ่งนั้นเรามีราคาประหยัดบริการปานกลางบริการสูงและโรงแรมหรูหรรามีห้องชุดและชั้นสำหรับนักธุรกิจและวีไอพี

ลูกค้า : เครือโรงแรมของคุณได้รับดาวเท่าไร ?

พนักงาน : เครือโรงแรมฮิลตันเริ่มตั้งแต่ระดับ 3 ดาวไปจนถึง 5 ดาวและแต่ละดาวจะมีราคาและบริการพิเศษของตัวเอง

ลูกค้า : ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่มีค่าและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รู้จักคุณ

พนักงาน : เกียรติของเราเช่นเดียวกัน คุณสามารถเข้าพักที่โรงแรมของเราได้ตลอดเวลา เราพร้อมให้บริการคุณ

## الدرس الثاني : مكالمة هاتفية بين موظفة استقبال وزبون يريد إجراء حجز

موظفة الاستقبال: فندق مادجيك، صباح الخير كيف لي أن أساعدك؟

الزبون: أود أن أحجز غرفة مزدوجة لشهر آب

موظفة الاستقبال: في أي أيام تحديدا

الزبون: من 10 إلى 15 آب

موظفة الاستقبال: حسنا هل تريد نصف الكلفة، كلفة كاملة؟

الزبون: سرير وفطور فقط

موظفة الاستقبال: ممتاز سيدي السعرهو 540 يورو

الزبون: لا أملك مبلغ 540 يورو

موظفة : ماذا لديك ؟

الزبون : لدي دولار أمريكي

موظفة : إذن . من الممكن أن تدفع بالدولار الأمريكي ومبلغه 600 دولار أمريكي .

الزبون : حسنا . سأدفع عندما أصل إلى فندقكم في اليوم المحدد .

موظفة : بالرحب والسعة . وشكرا على حسن اختيارك لفندقنا .

## บทที่ 2 โทรศัพท์ระหว่างพนักงานต้อนรับและลูกค้าที่ต้องการจอง

พนักงานต้อนรับ : สวัสดีตอนเช้า Madjic Hotel มีอะไรให้ช่วยไหม ?

ลูกค้า : ฉันต้องการจองห้องเตียงใหญ่สำหรับเดือนสิงหาคม

พนักงานต้อนรับ : วันไหนที่คุณต้องการ

ลูกค้า : ตั้งแต่วันที่ 10 ถึง 15 สิงหาคม

พนักงานต้อนรับ : โอเค คุณต้องการเครื่องหนึ่งของต้นทุนเต็มหรือไม่?

ลูกค้า : ที่พักพร้อมอาหารเช้าเท่านั้น

พนักงานต้อนรับ : ยอดราคาอยู่ที่ 540 ยูโร

ลูกค้า : ฉันไม่มีเงิน 540 ยูโร

พนักงานต้อนรับ : คุณมีเงินอะไร ?

ลูกค้า : ฉันมีเงินดอลลาร์อเมริกัน

พนักงานต้อนรับ : ดั้งนั้น เป็นไปได้ที่จะจ่ายเป็นดอลลาร์สหรัฐซึ่งก็คือ 600 ดอลลาร์

ลูกค้า : ตกลง . ฉันจะจ่ายเงินเมื่อมาถึงโรงแรมของคุณในวันทีนัดหมาย

พนักงานต้อนรับ : ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ต้อนรับ. ขอขอบคุณที่เลือกโรงแรมของเรา

## الدرس الثالث : حجز الفندق 1

العميل: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموظف: وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته

العميل: هل هذا فندق موفنيك

الموظف: نعم سيدي كيف أخدمك؟

العميل: أريد أن أحجز غرفة في هذا الفندق، ولكن قبل ذلك أريد أن أعرف أنواع الغرف الموجودة فيه

الموظف: نعم سيدي ... لدينا الغرفة المفردة، والغرفة المزدوجة بسريرين وبسرير واحد كبير، والغرفة القياسية.

العميل: هل لديك غرفة فاخرة، والغرفة التنفيذية، والغرفة بطابقين؟

الموظف: نعم سيدي لدينا ما تريده

العميل: هل في الفندق غرفة عائلية، وغرفة مطلة على الشاطئ، أجنحة وشقق؟

الموظف: نعم سيدي موجود يا سيدي.

العميل: هذا جيد، هلا تعطيني قائمة الأسعار لكل الغرف المذكورة؟

الموظف: نعم انتظر قليلاً ريثما أجد قائمة الأسعار

العميل: تفضل

الموظف: أولاً أسعار الغرف، وهي:

أ- **Single Room**: الغرفة المفردة بـ 600 بات

ب- **Double Room**: غرفة مزدوجة بسرير واحد كبير بـ 700 بات

ج- **Twin Room**: وهي غرفة مزدوجة مجهزة بسريرين مفردين منفصلين بـ 900 بات

د- **Double bed/Double-Double Room**: هو سريرين مزدوجين منفصلين

بـ ٩٥٠ بات

- هـ - **Classic Room**: الغرفة القياسية بـ 600 بات
- و - **Superior Room**: الغرفة القياسية الموسعة بـ 750 بات
- ز - **Deluxe Room**: غرفة فاخرة ومؤثثة. بـ 10000 بات
- ح - **Deluxe Double Room**: غرفة مزدوجة فاخرة بـ 10500 بات
- ط - **Deluxe Twin Room**: غرفة مزدوجة بسريرين فاخرة بـ 11000 بات
- ي - **Executive Room**: وتعني الغرفة التنفيذية بـ 13000 بات
- ك - **Duplex Room**: غرفة دورين منفصلين متصلين بدرج داخلي بـ 14000 بات
- ل - **Connecting rooms**: غرفة عائلية بـ 15000 بات
- م - **swimming pool front/ Beach front/Cabana Room**: وهي  
غرفة مطله للمسبح أو الشاطي بـ 9000 بات
- العميل**: هذا جيد سأحجز جناح غرفة نوم واحد، ولكن سأزيد من اللحاف والمخدة
- الموظف**: نعم سيدي املاً ببياناتك أولاً في هذه الورقة
- العميل**: حاضر، لقد ملأتها تفضل البيانات
- الموظف**: الحساب هو جناح غرفة نوم واحد بـ 14000 بات، واللحاف بـ 100 بات، والمخدة بـ 50  
بات، فالجموع هو = 14150 بات.
- العميل**: هاك النقود
- الموظف**: وهذا هو المفتاح وورقة الحساب، وشكراً سيدي.

### บทที่ 3 การจองโรงแรม 1

ลูกค้า : อัสลามูออลัยกุมวาเราะห์มาตุลเลาะห์ฮีวาบารอกาตุห

พนักงาน : วาออลัยกุมมุสสลัมวาเราะห์มาตุลเลาะห์ฮีวาบารอกาตุห

ลูกค้า : นี่คือโรงแรมโมเวนพิคใช่ไหม

พนักงาน : ครับผม จะช่วยคุณได้อย่างไร?

ลูกค้า : ฉันต้องการจองห้องพักในโรงแรมนี้ แต่ก่อนหน้านั้นฉันต้องการทราบว่า มีห้องประเภทใดบ้าง

พนักงาน : ครับ เรามีห้องเดี่ยวห้องเตียงใหญ่สองเตียงและเตียงใหญ่ 1 เตียงและห้องสแตนดาร์ด

ลูกค้า : คุณมีห้องดีลักซ์ห้องเอ็กเซ็กคิวทีฟและห้องเตียงสองชั้นหรือไม่?

พนักงาน : ใช่ครับเรามีทุกสิ่งที่คุณต้องการ

ลูกค้า : โรงแรมมีห้องสำหรับครอบครัว ห้องที่มีวิวชายหาด ห้องสวีท และอพาร์ทเมนต์หรือไม่?

พนักงาน : ครับ มีครับ

ลูกค้า : ไม่เป็นไร คุณช่วยแจ้งราคาสำหรับห้องที่ระบุไว้ทั้งหมดได้ไหม

พนักงาน : ด้วยความยินดี โปรดรอสักครู่ในขณะที่ฉันไปเอารายการราคา

ลูกค้า : เชิญค่ะ

พนักงาน : อันดับแรกราคาห้องพักซึ่ง ได้แก่ :

- ห้องเดี่ยวราคา 600 บาท
- ห้องคู่เตียงใหญ่ 1 เตียงราคา 700 บาท
- ห้องคู่พร้อมเตียงเดี่ยว 2 เตียงราคา 900 บาท
- เตียงใหญ่สองเตียงแยกกันสำหรับ 950 บาท
- ห้อง Standard ราคา 600 บาท
- Standard Extended Room 750 บาท
- ห้องดีลักซ์พร้อมเฟอร์นิเจอร์. ในราคา 10,000 บาท
- ห้องดีลักซ์เตียงใหญ่ราคา 10,500 บาท



- ห้องดีลักซ์เตียงใหญ่ 2 เตียง 11,000 บาท
- ห้องผู้บริหารหมายถึง 13,000 บาท
- แยกห้องสองชั้นเชื่อมกับบันไดภายในราคา 14,000 บาท
- ห้องสำหรับครอบครัว 15,000 บาท
- ห้องวิวสระว่ายน้ำหรือชายหาดราคา 9,000 บาท

ลูกค้า : ฉันจะจองห้องสวีทแบบ 1 ห้องนอน แต่เพิ่มผ้าวมและหมอน

พนักงาน : ใช่ครับกรอกรายละเอียดของคุณก่อนในกระดาษแผ่นนี้

ลูกค้า : ฉันกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ต้องการข้อมูลอะไรอีกไหม

พนักงาน : การคำนวณคือห้องชุดที่ 1 ห้องนอนราคา 14000 บาท ผ้าวม 100 บาท หมอน 50 บาท  
รวมแล้ว = 14,150 บาท

ลูกค้า : นี่คือเงิน

พนักงาน : นี่คือกุญแจและใบเสร็จ ขอขอบคุณครับ

## الدرس الرابع : حجز الفندق 2

المرأة: مساء الخير

الرجل: مساء الخير

الموظفة: مساء النور، أي خدمة

المرأة: حجزنا في هذا الفندق

الموظفة: غرفة لشخصين

الرجل: لا غرفة لكل شخص

الموظفة: جوازت السفر لوسمحتهم

المرأة: تفضلي

الرجل: هل هناك انترنت في الغرفة

الموظفة: نعم وهناك حاسوب

المرأة: اتفقنا

الموظفة: تفضلوا المفتاح

الرجل: شكرا

الموظفة: عفوا

## บทที่ 4 การจองโรงแรม 2

ลูกค้าผู้หญิง : สวัสดีตอนเย็น

ลูกค้าผู้ชาย : สวัสดีตอนเย็น

พนักงาน : สวัสดีตอนเย็น มีอะไรให้ช่วยไหม

ลูกค้าผู้หญิง : เราต้องการจองโรงแรม

พนักงาน : ห้องสำหรับสองท่าน

ลูกค้าผู้ชาย : ไม่ ห้องสำหรับทุกคน

พนักงาน : กรุณาขอหนังสือเดินทาง

ลูกค้าผู้หญิง : เชิญค่ะ

ลูกค้าผู้ชาย : มีอินเทอร์เน็ตในห้องพักหรือไม่?

พนักงาน : ใช่ เรามีคอมพิวเตอร์

ลูกค้าผู้หญิง : เราตกลง

พนักงาน : นี่คือกุญแจของคุณ

ลูกค้าผู้ชาย : ขอบคุณ

พนักงาน : ขอบคุณเช่นกัน

## الدرس الخامس : حجز جوليا ومارك طاولة للعشاء

جوليا: مرحباً، مساء الخير. لدينا طاولة محجوزة لشخصين باسم جوليا غرين

النادل: تفضلاً من هنا رجاءً. ها هي قائمة الطعام ماذا تودان أن تطلبيا؟

جوليا: أنا سأطلب سلطة ثمار البحر.

مارك: أنا سأطلب شرائح اللحم وزجاجة نبيذ من فضلك؟

النادل: على الفور.

بعد الأكل

النادل: هل تريدان الحلوى؟

جوليا: لا شكراً، هلا جلبت لنا الفاتورة من فضلك؟

النادل: تفضلي

## บทที่ 5 จูเลียและมาร์คจองโต๊ะสำหรับมือค้ำ

จูเลีย : สวัสดีสวัสดีตอนเย็น เรามีโต๊ะที่จองไว้สำหรับสองคนชื่อ จูเลีย

บริกร : ยินดีค่ะ นี่คือเมนู อยากรทานอะไร

จูเลีย : ฉันจะสั่งสลัดทะเล

มาร์ค : ฉันจะสั่งสเต็กและไวน์สักขวดได้ไหม

บริกร : ด้วยความยินดี

หลังรับประทานอาหาร

บริกร : คุณต้องการขนมไหม?

จูเลีย : ไม่ขอบคุณ คุณช่วยนำใบเรียกเก็บเงินมาให้เราหน่อยได้ไหม ?

บริกร : ด้วยความยินดี

## الدرس السادس : طلب الطعام

الجرسون: مساء الخير

السيد القميص الأزرق: مساء النور

الآنسة القميص الأحمر: مساء النور

السيد القميص الأزرق: جرسون .... قائمة الطعام، لو سمحت

الجرسون: حاضر، تفضل ياسيد

السيد القميص الأزرق: شكراً

الجرسون: حاضر، ماذا تريد يا آنسة

الآنسة القميص الأحمر: أريد لحم خروف

الجرسون: وأنت يا سيادة

السيدة القميص البنفسجي: أريد سمكاً وسلطة

الجرسون: وأنت يا سيد

السيد القميص الأسود: هل عندكم طبق بدون لحم؟

الجرسون: نعم، عندنا شوربة وخضر مشوية أرز على الطريقة الصينية

السيد القميص الأسود: من فضلك، شوربة وأرز على الطريقة الصينية

الجرسون: وأنت يا سيد

السيد القميص الأزرق: شرائح لحم دجاج، لو سمحت

الجرسون: طيب وماذا عن المشروبات

السيد القميص الأسود: أريد قنينة ماء معدني

الآنسة القميص الأحمر: عصير برتقال من فضلك

السيدة القميص البنفسجي: عصير خوخ لوسمحت

السيد القميص الأزرق: من فضلك ، قنينة ماء غازي

الآنسة القميص الأحمر: بالصحة والعافية

السيد القميص الأزرق: بالصحة والعافية

السيد القميص الأسود: بالصحة والعافية

السيدة القميص البنفسجي: بالصحة والعافية

الجرسون: وماذا تريدون بعد الأكل

السيدة القميص البنفسجي: قهوة

الآنسة القميص الأحمر: فاكهة لو سمحت

السيد القميص الأزرق: قطعة حلوى

السيد القميص الأسود: شاي

السيد القميص الأزرق: جرسون الحساب

## บทที่ 6 สั่งอาหาร

พนักงาน : สวัสดีตอนเย็น

ผู้ชายเสื้อฟ้า : สวัสดีตอนเย็น

ผู้หญิงเสื้อแดง : สวัสดีตอนเย็น

ผู้ชายเสื้อฟ้า : พนักงาน ขอเมนูหน่อยได้ไหม

พนักงาน : นี้ครับ

ผู้ชายเสื้อฟ้า : ขอขอบคุณ

พนักงาน : คุณต้องการอะไรครับ คุณผู้หญิง

ผู้หญิงเสื้อแดง : ฉันต้องการเนื้อแกะ

พนักงาน : และคุณผู้หญิงละครับ

ผู้หญิงเสื้อม่วง : ฉันต้องการปลาและสลัด

พนักงาน : และคุณผู้ชายละครับ

ผู้ชายเสื้อดำ : คุณมีอาหารที่ไม่มีเนื้อสัตว์หรือไม่?

พนักงาน : ใช่เรามีซูชิญี่ปุ่นผักย่างและข้าว

ผู้ชายเสื้อดำ : ได้ เอาซูชิและข้าวสไตล์จีน

พนักงาน : และคุณผู้ชายละครับ

ผู้ชายเสื้อฟ้า : เอาสเต็กไก่

พนักงาน : ตกลงครับ แล้วเครื่องดื่มล่ะครับ

ผู้ชายเสื้อดำ : ฉันต้องการน้ำแร่หนึ่งขวด

ผู้หญิงเสื้อแดง : น้ำส้มค่ะ

ผู้หญิงเสื้อม่วง : น้ำพีชค่ะ

ผู้ชายเสื้อฟ้า : น้ำโซดาหนึ่งขวด

ผู้หญิงเสื้อแดง : มีสุขภาพและกินดีอยู่ดี



ผู้ชายเสื้อฟ้า : มีสุขภาพและกินดีอยู่ดี

ผู้ชายเสื้อดำ : มีสุขภาพและกินดีอยู่ดี

ผู้หญิงเสื้อม่วง : มีสุขภาพและกินดีอยู่ดี

พนักงาน : คุณต้องการอะไรหลังจากรับประทานอาหารไหมครับ

ผู้หญิงเสื้อม่วง : กาแฟ

ผู้หญิงเสื้อแดง : ผลไม้

ผู้ชายเสื้อฟ้า : เค้กชิ้นหนึ่ง

ผู้ชายเสื้อดำ : ซา

ผู้ชายเสื้อฟ้า : พนักงาน คิดเงินด้วยครับ

## الحوار السابع : في مطعم بيروت

الموظف: مساء الخير، أهلاً بك في مطعم بيروت

المشتري: مساء الخير، أريد أن أعرف قائمة الطعام عندكم

الموظف: بكل سرور، المطعم يقدم أطباقاً لبنانية وبيتزا أيضاً، قائمة اليوم دجاج مشوي، وكباب لحم وشاورما، وكبه.

المشتري: والبيتزا المتوفر عندكم

الموظف: عندنا بيتزا ايطالية باللحم أو الخضروات

المشتري: وماذا عن المقبلات

الموظف: لدينا سلطة خضراء، وتبولة وفتوش

المشتري: هل لديكم حلويات

الموظف: نعم المطعم يقدم الكنافة والبسبوسة وأيضاً العصائر الطازجة

المشتري: هل لديكم العروض اليوم

الموظف: نعم لدينا يوم الجمعة ثلاثة عروض، عروض اليوم

تشتري كيلو كباب وتحصل طبق فتوش مجاناً

أو تشتري دجاجاً مشوياً وتحصل على علبة كولا كبيرة

المشتري: أممم لا أفضل شرب الكولا في المساء، أختار الكباب والفتوش، لديكم خدمة توصيل.

الموظف: نعم لدينا ما عنوانك

المشتري: شارع الأندلس، العمارة رقم 5، الشقة رقم 7.

الموظف: شكراً لك.

المشتري: عفواً

## บทที่ 7 ในร้านอาหารเบรุต

พนักงาน : สวัสดีตอนเย็น ยินดีต้อนรับสู่ร้านอาหารเบรุต

ลูกค้า : สวัสดีตอนเย็น ฉันต้องการทราบเมนูของคุณหน่อยได้ไหม

พนักงาน : ด้วยความยินดี ที่ร้านให้บริการอาหารเลบานอนและพิซซ่า เมนูประจำวัน ได้แก่ ไก่ย่าง  
เคบับเนื้อและซวาร์มาและเคบับ

ลูกค้า : มีพิซซ่าที่คุณบริการอะไรบ้างไหม

พนักงาน : เรามีพิซซ่าอิตาเลียนกับเนื้อสัตว์หรือผัก

ลูกค้า : มีอาหารว่างอะไรบ้างไหม

พนักงาน : เรามีสลัดผักสด

ลูกค้า : มีขนมไหม ?

พนักงาน : ใช่ ร้านให้บริการ Kunafa และ Basbousa รวมทั้งน้ำผลไม้สด

ลูกค้า : วันนี้คุณมีเมนูแนะนำเสนอหรือไม่

พนักงาน : ใช่ เรามีข้อเสนอสามข้อในวันศุกร์ ข้อเสนอวันนี้ คุณซื้อเคบับหนึ่งกิโลและรับจาน  
61eservat ฟรี หรือคุณซื้อไก่ย่างและรับโคล่ากระป๋องใหญ่

ลูกค้า : อืม ฉันไม่ชอบดื่มโคล่าในตอนเย็นฉันเลือกเคบับและแพตทูซ คุณมีบริการจัดส่งไหม ?

พนักงาน : ใช่เรามี ขอที่อยู่ของคุณได้ไหม

ลูกค้า : ซอย. อันดาลุส อาคาร. หมายเลข 5 ห้อง. หมายเลข 7

พนักงาน : ขอขอบคุณครับ

ลูกค้า : ไม่เป็นไร

## الحوار الثامن : مغادرة الفندق

النزيل المغادر: مساء الخير

الموظف: مساء النور، كيف يمكنني مساعدتك سيدي0

النزيل المغادر: أريد أن أعمل Check out وأغادر الفندق، فكم الحساب

الموظف: هلا ذكرت لنا الاسم الذي حجزت الفندق به

النزيل المغادر: الاسم : محمد أحمد محمود

الموظف: نعم سيدي متى حجزت الفندق؟

النزيل المغادر: من يوم الأحد بتاريخ 29

الموظف: وتاريخ اليوم هو 31 بمعنى أنك حجزت ليومين

النزيل المغادر:نعم

الموظف: هل لديك متعلقات أخرى

النزيل المغادر: نعم، أضفت سريرين في الغرفة، وغطاءين، ولحافين، وأربع وسائد.

الموظف: وهل أخذت شيئاً من الثلاجة سيدي

النزيل المغادر: نعم أخذت علبتين من البيبسي، وقارورتين من المياه المعدنية

الموظف: وهل هناك شيء آخر؟

النزيل المغادر: لا، هذا فقط

الموظف: الحساب سيدي هو

1. ليلتين حسابها : 1000 بات، والليلة ب 500 بات

2. سريرين: ب100 بات والسرير الواحد ب 50 بات

3. الغطاءين: ب 20 بات و الغطاء الواحد ب 10 بات
  4. اللحافين: ب 20 بات و اللحاف الواحد ب 10 بات
  5. الوسائد: ب 40 بات و الوسادة الواحدة ب 10 بات
  6. علبتين بيبيسي: ب 20 بات و العلبة الواحدة ب 10 بات
  7. قارورتين مياه معدنية: ب 10 بات و الغطاء الواحد ب 5 بات
- المجموع هو: 1210 بات، فهل تريد دفع الحساب نقداً أم كرت الائتمان

النزيل المغادر: أريد أن أدفعه نقداً، وهذا هو النقود والفلوس.

الموظف: تفضل فاتورة الدفع

النزيل المغادر: شكراً على حسن ضيافتكم

الموظف: عفواً سيدي نحن في خدمتكم ونتربح زيارتكم مرة أخرى

النزيل المغادر: شكراً على حسن ضيافتكم

## บทที่ 8 ออกจากโรงแรม

ลูกค้า : สวัสดีตอนเย็น

พนักงาน : สวัสดีตอนเย็นฉันจะช่วยคุณได้อย่างไรครับ

ลูกค้า : ฉันต้องการเช็คเอาท์และออกจากโรงแรม ปัญหาของคุณคืออะไร?

พนักงาน : คุณช่วยบอกชื่อที่คุณจองโรงแรมด้วยค่ะ

ลูกค้า : ชื่อ มูฮำหมัด อะห์หมัด มะห์หมุด

พนักงาน : ครับท่าน จองโรงแรมเมื่อไหร่ครับ?

ลูกค้า : ตั้งแต่วันอาทิตย์ที่ 29

พนักงาน : วันนี้คือวันที่ 31 หมายความว่า คุณจองสองวัน

ลูกค้า : ใช่

พนักงาน : คุณมีข้าวของอื่น ๆ ที่เพิ่มหรือไม่?

ลูกค้า : ใช่ ฉันเพิ่มเตียงสองเตียงในห้อง ผ้านวม 2 ผืน และหมอน 4 ใบ

พนักงาน : แล้วคุณเอาอะไรจากตู้เย็นไหมครับ?

ลูกค้า : ใช่ ฉันหยิบเป๊ปซี่สองกระป๋องและน้ำแร่สองขวด

พนักงาน : มีอะไรอีกมั๊ย?

ลูกค้า : ไม่มีละ เพียงแค่นั้น

พนักงาน : ยอดทั้งหมดของคุณ คือ

1. 2 คืนค่านวม: 1,000 บาท 1 คืน 500 บาท
2. เตียง 2 เตียง 100 บาท 1 เตียง 50 บาท
3. ผาละ 20 บาท ผาละ 10 บาท
4. ผ้าห่มนวม 2 ผืน 20 บาท และ ผ้านวม 10 บาท 1 ผืน
5. หมอน: 40 บาท และ หมอน 1 ใบ ราคา 10 บาท
6. เป๊ปซี่ 2 กระป๋อง ราคา 20 บาท 1 กล่อง 10 บาท

7. น้ำแร่ 2 ขวด 10 บาท 1 ขวด 5 บาท

รวมเป็นเงิน: 1210 บาทคุณต้องการชำระบัญชีเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิต?

ลูกค้า : ฉันต้องการจ่ายเป็นเงินสดและนี่คือเงินสด

พนักงาน : นี่คือนิการชำระเงิน

ลูกค้า : ขอขอบคุณสำหรับการต้อนรับของคุณ

พนักงาน : ยินดี เราพร้อมให้บริการคุณและเราหวังว่าจะได้กลับมาเยี่ยมคุณอีกครั้ง

ลูกค้า : ขอขอบคุณสำหรับการต้อนรับ

## الحوار التاسع : الاستفسار عن المواصلات

السيدة: مرحباً

السيد: مرحباً

الموظفة: مرحباً

السيدة: كيف الذهاب إلى وسط المدينة؟

الموظفة: إلى أي مكان؟

السيدة: إلى فندق المنارة

الموظفة: بالتاكسي، أو الحافلة، أو القطار

السيدة: وما رقم الحافلة

الموظفة: رقم 3

السيدة: هل القطار أفضل؟

الموظفة: نعم القطار أفضل

السيدة: هل التاكسي غال؟

الموظفة: لا التاكسي رخيص

السيدة: هل الفندق بعيد من هنا؟

الموظفة: لا عشرون دقيقة تقريباً

السيدة: شكراً

الموظفة: العفو



## บทที่ 9 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง

คุณผู้หญิง : สวัสดี

คุณผู้ชาย : สวัสดี

พนักงาน : สวัสดี

คุณผู้หญิง : จะไปใจกลางเมืองได้อย่างไร?

พนักงาน : จะไปที่ไหนหรือ?

คุณผู้หญิง : โรงแรมมานารา

พนักงาน : โดยรถแท็กซี่ หรือรถบัส หรือรถไฟ

คุณผู้หญิง : รถเมล์สายอะไรคะ?

พนักงาน : หมายเลข 3

คุณผู้หญิง : รถไฟฟ้าดีกว่าไหม

พนักงาน : ใช่ รถไฟฟ้าดีกว่า

คุณผู้หญิง : แท็กซี่แพงมั๊ย?

พนักงาน : ไม่ที่ แท็กซี่ราคาถูก

คุณผู้หญิง : โรงแรมอยู่ไกลจากที่นี่หรือไม่?

พนักงาน : ไม่ที่ เกือบยี่สิบนาทีเอง

คุณผู้หญิง : ขอขอบคุณ

พนักงาน : ด้วยความยินดี

## الحوار العاشر: حوار في التاكسي

السيد: مرحباً

السيدة: مرحباً

سائق التاكسي: مرحباً

السيدة: إلى فندق المنارة من فضلك؟

سائق التاكسي: نعم

السيد: كم الأجرة

سائق التاكسي: خمسون درهماً

السيد: اتفقنا

السيدة: اتفقنا

السيد: هل الفندق بعيد من هنا؟

سائق التاكسي: لا الفندق قريب

السيدة: كم المسافة؟

سائق التاكسي: عشرون كيلو متراً تقريباً

السيد: وكم الوقت اللازم للوصول؟

سائق التاكسي: عشر دقائق

السيد: شكراً

السيدة: شكراً

سائق التاكسي: العفو

## บทที่ 10 บทสนทนาในรถแท็กซี่

คุณผู้ชาย : สวัสดี

คุณผู้หญิง : สวัสดี

คนขับแท็กซี่ : สวัสดี

คุณผู้หญิง : ไปโรงแรมมานาราหน่อยได้ไหม?

คนขับแท็กซี่ : ยินดีครับ

คุณผู้ชาย : ค่าโดยสารเท่าไร?

คนขับแท็กซี่ : ห้าสิบบดอร์แอม

คุณผู้ชาย : ตกลง

คุณผู้หญิง : ตกลง

คุณผู้ชาย : โรงแรมอยู่ไกลจากที่นี่หรือไม่?

คนขับแท็กซี่ : ไม่กี่ โรงแรมอยู่ใกล้

คุณผู้หญิง : ระยะทางยาวแค่ไหน?

คนขับแท็กซี่ : ประมาณยี่สิบกิโลเมตร

คุณผู้ชาย : ใช้เวลานานแค่ไหนกว่าจะถึง?

คนขับแท็กซี่ : สิบนาที

คุณผู้ชาย : ขอบคุณ

คุณผู้หญิง : ขอบคุณ

คนขับแท็กซี่ : ด้วยความยินดี

## 2. คำศัพท์ จำนวน 150 คำ

اللغة الإنجليزية	اللغة التايلاندية	اللغة العربية
Accommodation	ที่พัก	الإيواء
Gust	แขก	الزئيل
Service	บริการ	خدمة / خدمات
Organization	องค์กร	منظمة
Administrative	ธุรการ	إدارية
Economical	ประหยัด	اقتصادية
Social	สังคม	اجتماعية
Have Features	มีคุณสมบัติ	ذات سمات
Local	ท้องถิ่น	المحلية
International	ระหว่างประเทศ	الدولية
Recreational tourism	การท่องเที่ยวเชิง นันทนาการ	السياحة الترفيهية
Market segments	กลุ่มตลาด	شرائح السوق
Airport Hotels	โรงแรมสนามบิน	فنادق المطارات
City Center Hotels	โรงแรมกลางเมือง	فنادق مراكز المدن
Highway hotels	โรงแรมไฮเวย์	فنادق الطرق السريعة
Resorts	รีสอร์ท	المنتجعات
Suburb Hotels	โรงแรมชานเมือง	فنادق الضواحي
Residentid Hotel	โรงแรมที่อยู่อาศัยถาวร	فنادق الإقامة الدائمة
Youth Hostel	หอพักเยาวชน	بيوت الشباب
Therapeutical Hotels	โรงแรมในการบำบัด	الفنادق العلاجية

Camps	โรงแรมชั่วคราวหรือใน รูปแบบค่าย	الفنادق المؤقتة (المخيمات)
Family Hotels	โรงแรมสำหรับครอบครัว	فنادق العائلة
Convention Hotels	โรงแรมสำหรับการจัด ประชุม	فنادق المؤتمرات
Suite Hotels	โรงแรมสวีท	فنادق الأجنحة
Mobile Hotels	โรงแรมเคลื่อนที่	الفنادق المتحركة
Floating Hotels	โรงแรมลอยน้ำ	الفنادق العائمة
Inland Mobile Hotels	โรงแรมเคลื่อนที่ไหวได้	الفنادق البرية المتحركة
Air Hotels	โรงแรมเครื่องบิน	الفنادق الطائرة
Storey / floor	ชั้น	طوابق / طابق
Business man	นักธุรกิจ	رجال أعمال
Quality of services	คุณภาพการบริการ	جودة الخدمات
Conference Hall	หอประชุม	قاعة المؤتمرات
Meeting rooms	ห้องประชุม	غرف الاجتماعات
Facilities	สิ่งอำนวยความสะดวก	التسهيلات
Limited budget	ข้อ จำกัดด้าน งบประมาณ	محدودية الميزانية
The latest equipment	อุปกรณ์ใหม่ล่าสุด	أحدث المعدات
Luxurious	หรูหรา	فخمة
Toilet	ห้องน้ำ	مرحاض
Table	โต๊ะ	طاولة
Liquid body wash	น้ำยาล้างร่างกาย	سائل لغسيل الجسم
Reception service	บริการต้อนรับ	خدمة الاستقبال

Public telephone	โทรศัพท์สาธารณะ	هاتف عمومي
Breakfast buffet	อาหารเช้าบุฟเฟต์	بوفيه إفطار
Drinks	เครื่องดื่ม	مشروبات
Deposit service	บริการเงินฝาก	خدمة إيداع
A lamp	โคมไฟ	مصباح
Shower gel	ครีมอาบน้ำ	جل للاستحمام
Towels	ผ้าขนหนู	مناشف
Heater	เครื่องทำความร้อน	سخان
Hair dryer	เครื่องเป่าผม	مجفف شعر
Mirror	กระจกเงา	مرآة
Shoe polisher	น้ำยาขัดรองเท้า	ملمع أحذية
Ironing	รีดผ้า	كي الملابس
Pillow	หมอน	مخدة
Blanket	ผ้าห่ม	بطانية
Lobby	ล็อบบี้	ردهة
Food menu	เมนูอาหาร	لائحة الطعام
Internet network	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	شبكة انترنت
Couch / sofa	โซฟา	كنبة / أريكة
Shower cap	หมวกคลุมอาบน้ำ	غطاء رأس
Cotton buds	สำลีพันหู	أعواد قطن
Single	ห้องเดี่ยว	غرفة مفردة
Double	ห้องคู่	غرفة مزدوجة
Triple	ห้องพักสำหรับสามท่าน	غرفة ثلاثية
Quad	ห้องพักสำหรับสี่ท่าน	غرفة رباعي
Queen	ห้องควีน	غرفة الملكة
King	ห้องคิง	غرفة الملك

Hollywood Twin Room	ห้องฮอลลีวูดเตียงแฝด	غرفة هوليوود توأم
Double- double room	ห้องเตียงใหญ่	غرفة ثنائية مزدوجة
Cabana	คาบانا	كابانا
Connecting rooms	ห้องที่เชื่อมต่อกัน	غرفة متصلة
Executive Room	ห้องเอ็กsekคิวทีฟ	الغرفة التنفيذية
Murphy Room	ห้องของ Murphy	غرفة مورفي
Adjoining rooms	ห้องที่อยู่ติดกัน	الغرف المجاورة
Villa	วิลล่า	الفيلات
Disabled Room	ห้องสำหรับผู้ที่มีความ ต้องการพิเศษ	غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة
Apartments / Room for Extended Stay	ห้องพักสำหรับการเช่า พักระยะยาว	غرفة للإقامة الممتدة
Studio:	สตูดิโอ	الاستوديو
Suite / Executive Suite	ห้องเอ็กsekคิวทีฟ	الجناح التنفيذي
Junior Suite	ห้องสวีทขนาดเล็ก	الجناح الصغير

Presidential Suite	ห้องสวีทขนาดใหญ่	الجناح الرئاسي
Smoking / Non-Smoking Room:	ห้องสูบบุหรี่ / ไม่สูบบุหรี่	غرفة للمدخنين / لغير المدخنين

ประโยค 50 ประโยค

اللغة الانجليزية	اللغة التايلاندية	اللغة العربية
Welcome to our hotel	ยินดีต้อนรับเข้าสู่โรงแรมของเรา	أهلاً وسهلاً / مرحباً بك في فندقنا
Any service sir	ยินดีรับใช้ครับ/ ค่ะ	أي خدمة ياسيدي
Where is the reception ?	แผนกต้อนรับอยู่ที่ไหน?	اين مكتب الاستقبال ؟
Receptionist will meet you immediately	พนักงานต้อนรับจะไปพบท่านทันที	ستقابلك موظفة الاستقبال فوراً
I want to make a reservation	ฉันต้องการจองห้องพัก	أريد أن أحجز غرفة
Is there a vacant room	มีห้องว่างไหม	هل هناك غرفة شاغرة لديكم ؟
There is no vacant room	ไม่มีห้องว่าง	ما من غرفة شاغرة
There is a vacant room	มีห้องว่าง	هناك غرفة شاغرة
How many days do you want to stay in the hotel	คุณต้องการพักโรงแรมกี่วัน	كم يوماً تريد أن تقيم في الفندق ؟



Do you have prior reservation for this hotel	คุณมีการจองล่วงหน้าสำหรับโรงแรมนี้หรือไม่	هل لديك حجز مسبق في هذا الفندق ؟
I do not have prior reservation at your hotel	ฉันไม่มีการจองล่วงหน้าที่โรงแรมของคุณ	ليس لدي حجز مسبق في فندقكم
I booked a room with a single bathroom but got a shared bathroom	ฉันจองห้องที่มีห้องน้ำส่วนตัวแต่ได้รับห้องน้ำส่วนรวม	حجزت غرفة بحمام فري لكن حصلت على حمام مشترك
I want a single room because I am a traveler	ฉัน ต้องการห้องเดี่ยว เพราะฉันเดินทางคนเดียว	أريد غرفة فردية لأنني مسافر بمفرد
The room is more expensive in height of the season	ห้องจะมีราคาแพงในช่วงซัมเมอร์	الغرفة أغلى ثمنًا في ذروة الموسم
When people are less crowded the price goes down	ในช่วงที่มีคนน้อยราคาก็จะลดลง	في موسم الكساد الأسعار منخفضة
How much is a room with full cost	ค่าห้องเต็มเท่าไร	كم يبلغ سعر الغرفة مع كلفة كاملة ؟
I want to stay in this hotel	ฉันอยากอยู่ในโรงแรมนี้	أريد أن أبقى في هذا الفندق
Today is the day of arrival and Sunday is the day of departure	วันนี้ เป็นวันที่มาถึง และวันอาทิตย์ เป็นวันออกเดินทาง	اليوم هو يوم الوصول والأحد هو يوم المغادرة

Here is the key to your room	นี่คือกุญแจสู่ห้องของคุณ	ها هو مفتاح غرفتك
Hand over the keys after payment	มอบกุญแจหลังชำระเงิน	تسلم المفاتيح بعد الدفع
The hotel valet will assist you with your luggage	พนักงานโรงแรม จะช่วยเหลือคุณในเรื่อง กระเป๋าเดินทาง	سيساعدك خادم الفندق في حمل أمتعتك
You can leave your luggage in the luggage center	คุณสามารถฝากกระเป๋าไว้ที่ศูนย์กระเป๋าเดินทาง	يمكنكم ترك أمتعتكم في مركز الأمتعة

### ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม

จากการวิจัยของนางสาวบุศรา วงศ์สมาน (2555) เรื่อง การพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอาหรับ อัลหะดีษของวิชาวจนศาสตร์ 4 The development of reading skills in Arabic. Al-Hadith of the Prophet courses of 4 ซึ่งมีข้อความว่าภาษาเป็นเครื่องมือสื่อความคิดและความเข้าใจที่มนุษย์ติดต่อสื่อสารกันและกัน คนชาติหนึ่ง ๆ อาจมีภาษาเดียวหรือหลายภาษาได้ แต่ละคนแต่ละชาติต่างก็ใช้ภาษาในการสื่อความหมาย ภาษาพูดและภาษาเขียนเป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกและความเข้าใจเพื่อสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจ ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนอกจากจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องในการถ่ายทอดความคิด การสื่อสารและยังตระหนักถึงหลักสูตรที่ต้องการให้ผู้เรียนสามารถอ่านภาษาอาหรับ อัลหะดีษได้ ซึ่งเป็นภาษาที่สำหรับการใช้ในชีวิตประจำวัน การทำอิบาดะห์และยังเป็นการพัฒนาการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสาร การแสวงหาความรู้ในวิชาต่าง ๆ ลึกซึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ การอ่านภาษาอาหรับ อัลหะดีษ มีความสำคัญที่จำเป็นต้องเสริมสร้างและพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทางด้านทักษะการอ่าน การออกเสียง และการเขียนให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะการอ่านภาษาอาหรับ อัลหะดีษ เป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ปัญหาของนักเรียนระดับ ปวช.1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพที่บางใหญ่ นักเรียนไม่สามารถอ่านภาษาอาหรับได้ ค่อนข้างอ่านได้บ้างไม่ได้บ้าง ออกเสียงไม่ค่อยถูก และเขียนไม่ค่อยได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขเพื่อให้ นักศึกษาสามารถอ่านได้ เขียนได้ และออกเสียงถูกต้อง เพราะภาษาอาหรับเป็นภาษาที่ต้องใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันในแต่ละวัน เช่น การละหมาด 5 เวลา อ่านอัลกุรอาน อ่านดุอา อัลหะดีษ และ

อื่น ๆ ซึ่งถ้าให้นักศึกษาอ่านภาษาอาหรับไม่ได้ สะกดไม่ได้ นักศึกษาจะอ่านซูเราะฮ์ในละหมาดไม่ถูก ซึ่งเป็นที่น่าเสียดใจที่นักศึกษา อ่านผิด อ่านถูก สาเหตุที่นักศึกษาอ่านไม่ได้ เพราะว่าพื้นฐานในการเรียน ฟิรดูอีน ผู้ปกครองไม่เคยส่งหรือบางคนส่งแต่ไม่ให้ความสำคัญ ไม่เน้นและให้ความสนใจในเรื่อง ศาสนา ทำให้เด็กอ่านไม่ได้ ตีตัวไม่ถูก สะกดไม่ได้ ออกเสียงไม่ชัด เขียนไม่ได้ กล่าวได้ว่าปัญหานี้ เป็น ปัญหาใหญ่ในเรื่องอิสลาม ซึ่งครูผู้สอนจึงศึกษาและสร้างแบบฝึกทักษะพัฒนาให้นักศึกษาอ่านได้ เขียนได้ ออกเสียงถูกต้อง ขึ้นมาเพื่อให้นักศึกษาระดับ ปวช. 1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิชาวงศาสดา 4 ได้ฝึกทักษะการอ่านภาษาอาหรับ อัลหะดีษ ซึ่งเมื่ออ่านได้ ออกเสียงชัดเจน สิ่งก็ตามมา คือ เขียนภาษาอาหรับได้ ผสมตัวได้ การจัดการเรียนการสอน ผู้สอนมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาให้นักศึกษา เกิดทักษะ อ่าน เขียน ฟัง และออกเสียงชัดเจน โดยเฉพาะทักษะการอ่าน เป็นทักษะที่มีความสำคัญ ในชีวิตประจำวันที่นักศึกษาต้องใช้ในการดำรงชีวิตในอิสลาม

จากรายงานการวิจัยของนางสาวขวัญญูชนก สุวรรณพงศ์ (2561) เรื่อง การพัฒนาคุณภาพ การบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ซึ่งมีข้อความว่า พระราชบัญญัติสถาบันการพลศึกษา พ.ศ. 2548 มาตรา 7 ให้สถาบันการพลศึกษา เป็น สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ในการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางพลศึกษา การกีฬา วิทยาศาสตร์ การกีฬา วิทยาศาสตร์สุขภาพ นันทนาการ และบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้องมีภารกิจทำการสอน ทางการวิจัย ให้บริการทางวิชาการ การให้บริการชุมชน การใช้และพัฒนาเทคโนโลยี เสริมสร้างสังคม แห่งการเรียนรู้แก่ท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความสามารถพิเศษทาง กีฬานันทนาการ และบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย รวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้าน และกีฬาไทย (สถาบันการพลศึกษา, 2550) ซึ่งกรอบนโยบายของคณะกรรมการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 – 2554 ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทในการช่วย พัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ทุกภูมิภาคของไทยและเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการสร้างงานและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของประเทศ ไทยเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการขยายฐาน ตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ ทั้งในพื้นที่ใหม่และในตลาด เฉพาะกลุ่ม ภายใต้การสร้างเสริมความเข้มแข็งของตรา สินค้า (Brand) ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริม ให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนไทย โดยเน้นการประสานงานระหว่างเครือข่าย ภาครัฐ ภาคเอกชนกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการสร้างสรรค์ ประโยชน์ทั้งต่อสถาบันครอบครัวและต่อสังคมโดยรวม อันจะนำไปสู่การสร้างและกระตุ้นจิตสำนึก รักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ วัฒนธรรมไทย ดังนั้นจึงกล่าวได้ ว่า การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งในแต่ละปีสามารถนำ รายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ด้วยอัตรานักท่องเที่ยวที่เข้ามา เที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ส่งผลให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวการ

บริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ซึ่งในปี 2558 ธุรกิจโรงแรมยังคงเติบโตท่ามกลางแรงกดดันทางการเมือง โดยมีแรงขับเคลื่อนมาจากการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติหันมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวในต่างจังหวัด ผ่านการเลือกเส้นทางบินตรงไปยังจังหวัดท่องเที่ยวที่มีสนามบินรองรับ ประกอบกับปัจจัยจากจำนวนนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีแนวโน้มฟื้นตัวขึ้นจากเศรษฐกิจยุโรปที่ดีขึ้นรวมถึงจำนวนนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 29,881,091 คน ขยายตัวร้อยละ 20.44 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) และจากที่ปัจจุบันการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกิดจากการที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มรู้สึกว่าการเดินทางเพียงเพื่อไปชมบ้านเมืองหรือชมธรรมชาติเป็นรูปแบบที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อีกต่อไป ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวในวันตกมีความหลากหลายมากมายไปกว่าชมบ้านเมืองหรือชมธรรมชาติ เช่นกิจกรรมด้านโบราณคดี การเล่นบอลลูน การท่องเที่ยวอวกาศ การดำน้ำ เป็นต้น ความต้องการในการท่องเที่ยวที่หลากหลายและซับซ้อนขึ้น จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษขึ้น ทั้งนี้ความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวที่หลากหลายและซับซ้อนขึ้นนั้น เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสำคัญ อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร และภูมิหลังของนักท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันได้เกิดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวสูงอายุ นักท่องเที่ยวกลุ่มคนโสด เป็นต้น และการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของประชากรโลก อันเป็นผลจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ โลกปัจจุบันได้เริ่มก้าวเข้าสู่โลกแห่งสังคมสารสนเทศ (Information society) หรือสังคมในคลื่นลูกที่สาม (the third wave) มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในแต่ละสังคมมีลักษณะความแตกต่างในการบริโภคแตกต่างกันไปตามความชอบของแต่ละ (แหล่งเรียนรู้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559 : ออนไลน์)

จากรายงานการวิจัยของนายรอมย์ มอทิ (2559) เรื่อง ความต้องการในการศึกษาต่อสาขาวิชาภาษาอาหรับในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ ปี พ.ศ. 2559-2560 ซึ่งมีข้อความว่า ภาษาอาหรับเป็นภาษาหนึ่งที่มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวันและใช้ในการเรียนรู้และการปฏิบัติศาสนา รวมทั้งการศึกษาเพื่อความรู้ทั่วไป วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี (2556) ได้ระบุว่าภาษาอาหรับเป็นภาษาที่มีผู้ใช้มากที่สุดอันดับ 5 ของโลก และเป็น 1 ใน 6 ภาษาสำคัญที่ใช้ในสหประชาชาติ ภาษาอาหรับได้ใช้เป็นภาษาราชการใน 26 ประเทศ ดังนี้ แอลจีเรีย บาห์เรน คอโมโรส ซาอุดีอาระเบีย อิหร่าน อิรัก อิสราเอล จอร์แดน คูเวต เลบานอน ลิเบีย มอริเตเนีย โมร็อกโก โอมาน ปาเลสไตน์ กาตาร์ ซาอุดีอาระเบีย ซูดาน ซีเรีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เยเมน นอกจากนี้ ยังใช้เป็นภาษากลุ่มน้อยในประเทศอื่น ๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ ภาษาอาหรับยังเป็นภาษาที่ใช้เชิงธุรกิจ โดยงานวิจัย สกว. ได้ระบุแนวโน้มสถานการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง ในประเทศไทยว่าประเทศอาหรับเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ

มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทย เพื่อการท่องเที่ยวและการรับบริการสุขภาพ (ไพฑูรย์ ไกรพรศักดิ์, 2008) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายสัปดาห์ฉบับวันที่ 11 สิงหาคม 2554 ที่ได้รับระบุว่า ตลาดอาหารบมีแนวโน้มที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี โดยนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มีฐานะดีและนิยมเข้ารับบริการด้านการแพทย์ของไทย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวและครอบครัวที่มีศักยภาพจากประเทศสมาชิกกลุ่ม GCC (คณะกรรมการความร่วมมือรัฐอ่าวอาหรับ หรือ Gulf Cooperation Council) ประกอบด้วย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คูเวต โอมาน กาตาร์ บาห์เรน เป็นต้น ซึ่งได้สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก โดยมีระยะเวลาพักในประเทศไทยประมาณ 90 วัน ทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ (Health Care) รวมทั้งธุรกิจโรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตที่ดีในระยะยาว ประกอบกับรัฐบาลไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ และ ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย โดยธุรกิจบริการรักษาพยาบาล เป็นธุรกิจหลักที่สำคัญมีผู้ประกอบการหลัก คือ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนถึง 256 ราย โรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพรองรับกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศมีจำนวน 132 แห่ง หรือร้อยละ 51.56 ของโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ ถือเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจบริการด้านอื่น ๆ รวมถึง อุตสาหกรรมต่อเนื่องด้วย อาทิ ธุรกิจยา ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ (นสพ.ผู้จัดการ, 2554)

ซึ่งจากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่างานบริการที่ต้องใช้ภาษาอาหรับสามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมากมาย ซึ่งทำให้ตลาดแรงงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล โรงแรม บริษัทสายการบิน และบริษัทนำเที่ยว ฯลฯ มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอาหรับสูงมาก

จากการรายงานการวิจัยข้างต้นจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอาหรับ อัลหะดีษ ของวจนศาสดา 4 The development of reading skills in Arabic. Al-Hadith of the Prophet courses of 4 การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ และความต้องการในการศึกษาต่อสาขาวิชาภาษาอาหรับในระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ ปี พ.ศ. 2559-2560 ซึ่งจะเห็นได้ว่ายังไม่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอาหรับเพื่อธุรกิจการโรงแรมโดยเฉพาะทาง อาจทำให้ปัญหาของเจ้าหน้าที่การโรงแรมยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะอาจมีคำศัพท์เฉพาะทางที่ค่อนข้างน้อยหรือไม่มีเลยก็ได้ ทีมวิจัยจึงสนใจที่จะสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอาหรับให้ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 3

### กระบวนการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จำนวน 30 คนโดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.วิธีการสร้างเครื่องมือ
- 4.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.การวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 7.วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จำนวนนักเรียนทั้งหมด 30 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ในการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยประกอบด้วย

- 2.1 หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม
  - 2.2 แบบทดสอบ
  - 2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้หนังสือ
- ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง สามารถให้ข้อมูลในแต่ละส่วนดังนี้

#### 3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

##### ส่วนที่ 1 หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมเป็นสื่อที่ทำให้มีวิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยในเล่มหนังสือประกอบด้วย 4 ส่วน ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม บทสนทนา ประโยค และคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ซึ่งจะนำมาทดสอบกลุ่มตัวอย่างมีเพียงแค่ 2 ส่วนเท่านั้นคือ คำศัพท์ จำนวน 150 คำ และประโยคจำนวน 50 ประโยค

## ส่วนที่ 2 แบบทดสอบ

ทีมวิจัยได้สร้างแบบทดสอบจากเนื้อหาของหนังสือและนำมาหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอาหรับ ด้านวิจัย และด้านการประเมินผล ซึ่งผลการประเมินพบว่า ข้อสอบทุกข้อมีค่า 0.67 ขึ้นไป จึงได้นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และค่าความเชื่อมั่น KR-20 (0.82) ซึ่งถือว่าผ่านสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ หลังจากนั้นได้นำแบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ซึ่งจะลงพื้นที่ไปทดสอบในโรงเรียน เอกชนและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จะเป็นการวัดความรู้ วัตถุประสงค์ ความเข้าใจ หลังจากที่กลุ่มตัวอย่างใช้หนังสือชุดคำศัพท์แล้วนำมาวัดผลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในแบบทดสอบจะแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะแรกทีมวิจัยได้แบ่งชุดคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จากคำศัพท์จำนวนทั้งหมด 150 คำ โดยแบ่งการท่องสัปดาห์ละ 30 คำ และจากประโยคทั้งหมด 50 ประโยคแบ่งการท่องสัปดาห์ละ 10 ประโยค จำนวน 3 สัปดาห์ ซึ่งจะได้คำศัพท์ทั้งหมดอย่างน้อย 90 คำ และประโยคทั้งหมดอย่างน้อย 30 ประโยค สิ่งที่จะนำมาทดสอบคือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ และถามคำศัพท์แบบตัวต่อตัว

ระยะที่สอง เป็นการวัดผลครั้งสุดท้าย โดยเป็นการทบทวนคำศัพท์และประโยคหลังจากที่กลุ่มเป้าหมายทดสอบในระยะที่ 1 เสร็จแล้ว นำคำศัพท์และประโยคที่ท่องแล้ว เลือกมาประเมินอีกครั้ง คำศัพท์จำนวน 30 คำ และประโยคจำนวน 10 ประโยค โดยใช้เว็บไซต์ [www.Quizziz.com](http://www.Quizziz.com) เพื่อมาบูรณาการกับการใช้เทคโนโลยีและทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความสนุกสนานอีกด้วย

## ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจนั้นมีจำนวน 8 ข้อ โดยให้นักเรียนพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อตรงกับความรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงใดแล้วให้ทำเครื่องหมายในช่องนั้น ๆ ตามหลักการของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 121)

การให้คะแนน

พึงพอใจมากที่สุดให้	5 คะแนน
พึงพอใจมากให้	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลางให้	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านเนื้อหา มี 2 ข้อ
- 2.ด้านการจัดเรียงเนื้อหา/รูปแบบเล่ม มี 4 ข้อ

3.ดำเนินการนำไปใช้

มี 2 ข้อ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทีมวิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 รวบรวมคำศัพท์ ภาษาอาหรับที่เกี่ยวกับการโรงแรมจำนวน 300 คำ ประโยคจำนวน 150 ประโยค และแบบฟอร์มใบประเมินความพึงพอใจ

4.2 ทำแบบฟอร์มชุดคำศัพท์ และประโยคเพื่อประเมินในแต่ละรายสัปดาห์

4.3 นำมาประเมินกลุ่มเป้าหมาย ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด จำนวน 3 สัปดาห์

4.4 นำแบบทดสอบจาก [www. Quizizz.com](http://www.Quizzz.com) มาทดสอบในระยะที่ 2

4.5 หลังจากที่ทำทดสอบเสร็จแล้ว ทีมวิจัยได้แจกแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้หนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

4.6 นำผลจากการทดสอบมาวิเคราะห์ข้อมูล

4.7 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมด มาสรุปแล้วทำเป็นรายงาน

4.8 นำรายงานทั้งหมดให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1.1 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม โดยทดสอบประสิทธิภาพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จากการได้ลงพื้นที่ตามเกณฑ์ 80/80 โดยหาค่าเฉลี่ยค่าร้อยละจากการทำแบบทดสอบของนักเรียน

1.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ ในการทำหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วมาแปลความหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้เกณฑ์และกำหนดเกณฑ์การประเมินจากค่าเฉลี่ย (สมบัติ กาญจนารักพงศ์, 2549 : 115) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด



## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการประมวลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมาวิเคราะห์สรุปและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ นักเรียนชั้นปี ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อจัดลำดับค่าสูงสุดและต่ำสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

## 7. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนา ประโยค คำศัพท์ และไวยากรณ์ภาษาอาหรับที่ใช้ในโรงแรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.2 นำมารวบรวม เรียบเรียงบทสนทนา ประโยค คำศัพท์ และไวยากรณ์ที่มักจะเป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนเพื่อง่ายต่อการนำไปใช้

4.3 จัดทำหนังสือและแบบทดสอบที่รวบรวมบทสนทนา ประโยค คำศัพท์ และไวยากรณ์ที่ใช้ในโรงแรม แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอาหรับ ตรวจสอบอย่างถูกต้อง จึงกลายเป็นหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.4 นำหนังสือและแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบ ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ

4.5 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจต่อหนังสือภาษาอาหรับ เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์และสรุปผลว่าหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมนี้ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

4.6 บันทึกผล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปเป็นรายงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมต่อการพัฒนาทักษะภาษาอาหรับให้กับนักเรียน ซึ่งนำมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบและพัฒนาชุดคำศัพท์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ผล ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของหนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม
2. ผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม
3. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้นี้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

ลำดับ	ด้านประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
	<b>เนื้อหา</b>		
1	เรียงลำดับจากง่ายไปหายาก	4	ดี
2	เกี่ยวข้องกับสถานการณ์จริง	4	ดี
3	กะทัดรัด เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์	4	ดี
	<b>การใช้ภาษา</b>		
1	ความยากง่ายของคำศัพท์ที่มีความเหมาะสม	3	ปานกลาง
2	มีความถูกต้องตามหลักภาษา	4	ดี
3	การแปลความหมายได้ถูกต้อง	3	ปานกลาง
	<b>รูปเล่ม</b>		
1	ออกแบบเล่มสวยงามน่าสนใจ	4	ดี
2	ตัวอักษรมีความเหมาะสม	4	ดี
3	ขนาดของหนังสือและจำนวนหน้าเหมาะสม	4	ดี
	<b>คุณค่าของหนังสือ</b>		
1	ให้ความรู้ศัพท์เฉพาะทาง	4	ดี
2	นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4	ดี
3	ส่งเสริมการท่องเที่ยว	4	ดี

ตารางที่ 1 แสดงคุณภาพของหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ

ซึ่งสามารถสรุปผลได้ต่อไปนี้

จากตารางข้างต้นพบว่า คุณภาพของหนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหารับเพื่อการโรงแรม อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 2 แสดงค่าประสิทธิภาพของหนังสือชุดคำศัพท์ภาษาอาหารับเพื่อการโรงแรม โดยให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ท่องชุดคำศัพท์และประโยคที่ได้กำหนดไว้ คือ คำศัพท์แต่ละสัปดาห์จำนวน 30 คำ และประโยคจำนวน 10 ประโยค โดยตารางแสดงคะแนนดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนการทดสอบของกลุ่มเป้าหมายแต่ละสัปดาห์			
	สัปดาห์ที่ 1 คำศัพท์	สัปดาห์ที่ 2 คำศัพท์	สัปดาห์ที่ 3 คำศัพท์	สัปดาห์ที่ 4 ประโยค
1	9	10	10	10
2	5	10	10	10
3	7	10	10	10
4	8	9	9	10
5	10	8	10	10
6	10	10	10	10
7	9	9	10	10
8	9	10	10	10
9	10	10	9	10
10	8	10	9	10
11	9	9	9	10
12	10	9	9	10
13	10	10	10	10
14	7	8	10	10
15	8	9	9	9
16	9	8	9	10
17	8	8	9	9
18	8	10	9	10
19	10	10	10	10
20	10	10	10	10
21	10	9	9	10

22	9	9	9	10
23	8	8	9	9
24	6	8	9	10
25	10	10	10	10
26	9	9	9	10
27	8	9	10	10
28	9	9	10	10
29	10	9	10	10
30	10	9	10	10
ผลรวม	263	276	286	297
ร้อยละ	87 %	92 %	95 %	99 %

จากตารางคะแนนการทดสอบข้างต้น พบว่า

สัปดาห์ที่ 1 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 263 คิดเป็นร้อยละคือ 87%

สัปดาห์ที่ 2 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 276 คิดเป็นร้อยละคือ 92%

สัปดาห์ที่ 3 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 286 คิดเป็นร้อยละคือ 95%

สัปดาห์ที่ 4 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 297 คิดเป็นร้อยละคือ 99%

จากเกณฑ์การประเมินที่วางไว้ คือ 80/80 ส่วนผลมาจากแบบทดสอบคิดเป็นร้อยละได้ ซึ่งปรากฏว่า ประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมเล่มนี้สูงกว่าเกณฑ์

ตารางที่ 3 แสดงค่าความพึงพอใจต่อการใช้นี้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมของ

กลุ่มเป้าหมาย

### 3.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อมูล	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
1	<b>เพศ</b>		
	ชาย	-	-
	หญิง	30	100%
2	<b>ชั้นมัธยมศึกษา</b>		
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	-	-
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4	-	-
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	4	13.3 %

	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	26	86.6 %
3	ช่วงอายุ		
	15	-	-
	16	-	-
	17	4	13.3 %
	18	20	66.6 %
	อื่น ๆ	6	20.0 %

จากข้อมูลในตารางข้างต้นพบว่า

- เพศหญิงทั้งหมดที่ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 100%
- ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 13.3%
- ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 86.6%
- ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุ 17 คิดเป็นร้อยละ 13.3%
- อายุ 18 คิดเป็นร้อยละ 66.6%
- อายุ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20%

**3.2 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการใช้นั่งสีภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมของกลุ่มเป้าหมาย** โดยให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบประเมินออนไลน์ ในกูเกิลฟอร์ม จำนวน 30 คน ตามระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้ คือ

- |   |         |                   |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ที่	ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
		5	4	3	2	1		
1	ด้านเนื้อหา							
	1.1 คำศัพท์และประโยคอ่านออกเสียงง่าย	8 (40)	17 (68)	5 (15)	-	-	4.1	มาก

	1.2 คำศัพท์และประโยคมีความเหมาะสม	5 (25)	12 (48)	10 (30)	3 (6)	-	3.63	มาก
<b>2</b>	<b>ด้านการจัดเรียงเนื้อหา/รูปแบบเล่ม</b>							
	2.1 การจัดหมวดหมู่ ของคำศัพท์เป็น ระเบียบเรียบร้อย	10 (50)	14 (56)	6 (18)	-	-	4.13	มาก
	2.2 การจัดรูปแบบเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	8 (40)	12 (48)	10 (30)	-	-	3.93	มาก
	2.3 รูปแบบเล่มสวยงาม น่าอ่าน	8 (40)	5 (20)	15 (45)	2 (4)	-	3.63	มาก
	2.4 ขนาดและรูปแบบอักษร ชัดเจน	5 (25)	8 (32)	15 (45)	2 (4)	-	3.53	มาก
<b>3</b>	<b>ด้านการนำไปใช้</b>							
	3.1 สามารถนำไปใช้ได้จริง	6 (30)	14 (56)	10 (30)	-	-	3.86	มาก
	3.2 เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้	10 (50)	15 (60)	5 (15)	-	-	4.16	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							3.87	มาก
<b>ร้อยละ</b>							30.97	

จากตารางข้างต้นพบว่า

วัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 30.97 และนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินสามารถนำหนังสือ ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนหรือประกอบอาชีพได้ในอนาคต

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อต้องการศึกษา บทสนทนา คำศัพท์ ประโยคภาษาอาหรับ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม เพื่อพัฒนาคุณภาพหนังสือเพื่อการโรงแรมให้เข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับในโรงเรียนสอนศาสนา และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

#### ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ จำนวนนักเรียนทั้งหมด 30 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ในการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม โดยใช้แบบเจาะจงในการทอ้งคำศัพท์ และประโยคที่กำหนดไว้ เนื่องจากว่าการศึกษานี้เป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent study) จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นเพียง 30 คน ที่อยู่ในชั้นเรียนเท่านั้น

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยประกอบด้วย

2.1 หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

2.2 แบบทดสอบ

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้หนังสือ

ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง สามารถให้ข้อมูลในแต่ละส่วนดังนี้

#### หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมเป็นสื่อที่ทำให้ทีมวิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยในเล่มหนังสือประกอบด้วย 4 ส่วน ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม บทสนทนา ประโยค และคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ซึ่งจะนำมาทดสอบกลุ่มตัวอย่างมีเพียงแค่ 2 ส่วนเท่านั้นคือ คำศัพท์ จำนวน 150 คำ และประโยคจำนวน 50 ประโยค

#### แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรม

แบบทดสอบประสิทธิภาพของหนังสือเล่มนี้ ทีมวิจัยจะลงพื้นที่ไปทดสอบในโรงเรียนเอกชนและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จะเป็นการวัดความรู้ วัดผล ความเข้าใจ หลังจากทีกลุ่ม

ตัวอย่างใช้หนังสือชุดคำศัพท์แล้วนำมาวัดผลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในแบบทดสอบจะแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะแรกที่มีวิจัยได้แบ่งชุดคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จากคำศัพท์จำนวนทั้งหมด 150 คำ โดยแบ่งการท่องสัปดาห์ละ 30 คำ และจากประโยคทั้งหมด 50 ประโยค แบ่งการท่องสัปดาห์ละ 10 ประโยค จำนวน 3 สัปดาห์ ซึ่งจะได้คำศัพท์ทั้งหมดอย่างน้อย 90 คำ และประโยคทั้งหมดอย่างน้อย 30 ประโยค สิ่งที่จะนำมาทดสอบคือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ และถามคำศัพท์แบบตัวต่อตัว

ระยะที่สอง เป็นการวัดผลครั้งสุดท้าย โดยเป็นการทบทวนคำศัพท์และประโยคหลังจากที่กลุ่มเป้าหมายทดสอบในระยะที่ 1 เสร็จแล้ว นำคำศัพท์และประโยคที่ท่องแล้ว เลือกลงมาประเมินอีกครั้ง คำศัพท์จำนวน 30 คำ และประโยคจำนวน 10 ประโยค โดยใช้เว็บไซต์ [www.Quizzz.com](http://www.Quizzz.com) เพื่อมาบูรณาการกับการใช้เทคโนโลยีและทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความสนุกสนานอีกด้วย

#### แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้หนังสือของนักเรียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยามูลนิธิ ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจนั้นมีจำนวน 8 ข้อ โดยให้นักเรียนพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อ ตรงกับความรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงใดแล้วให้ทำเครื่องหมายในช่องนั้น ๆ ตามหลักการของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 121)

การให้คะแนน

พึงพอใจมากที่สุดให้	5 คะแนน
พึงพอใจมากให้	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลางให้	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านเนื้อหา มี 2 ข้อ
- 2.ด้านการจัดเรียงเนื้อหา/รูปแบบเล่ม มี 4 ข้อ
- 3.ด้านการนำไปใช้ มี 2 ข้อ



### ผลการวิเคราะห์ และอภิปรายข้อมูล

#### ผลการวิเคราะห์ และอภิปรายข้อมูลได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อพัฒนาและหาคุณภาพหนังสือเพื่อการโรงแรม

ค่าเฉลี่ยรวม	ผลลัพธ์
3.83	ดี

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพหนังสือเพื่อการโรงแรม อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

#### วัตถุประสงค์ที่ 2 ค่าประสิทธิภาพของหนังสือภาษาอาหรับในโรงเรียนสอนศาสนา

ข้อมูล	สัปดาห์ที่ 1	สัปดาห์ที่ 2	สัปดาห์ที่ 3	สัปดาห์ที่ 4
รวม	263	276	286	297
ร้อยละ	87%	92%	95%	99%

ผลการวิจัยพบว่า สัปดาห์ที่ 1 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 263 คิดเป็นร้อยละ 87% สัปดาห์ที่ 2 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 276 คิดเป็นร้อยละ 92% สัปดาห์ที่ 3 จากการทดสอบคำศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างได้คะแนน 286 คิดเป็นร้อยละ 95% สัปดาห์ที่ 4 จากการทดสอบประโยคของกลุ่มเป้าหมายได้คะแนน 297 คิดเป็นร้อยละ 99% จากเกณฑ์การประเมินที่วางไว้ คือ 80/80 ส่วนผลจากบททดสอบคือเป็นร้อยละได้

#### วัตถุประสงค์ที่ 3 ความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้หนังสือภาษาอาหรับเพื่อการ

#### โรงแรม

ค่าเฉลี่ยรวม	ผลลัพธ์	คิดเป็นร้อยละ
3.87	มาก	30.97

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 30.97 และนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินสามารถนำหนังสือภาษาอาหรับเพื่อการโรงแรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนหรือประกอบอาชีพได้ในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยเพื่อนำข้อค้นพบในการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานบริการ คือ

1. นักเรียนที่สนใจเป็นพนักงานบริการในโรงแรมหรือล่ามภาษาอาหรับ ควรจะต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาอาหรับและภาษาอังกฤษควบคู่กัน เพื่อง่ายต่อการที่จะทำงานในอนาคต
2. นักเรียนควรศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาวต่างชาติควบคู่กันไปด้วย เพื่อพัฒนางานบริการให้สมบูรณ์แบบและเป็นທີ່ประทับใจแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาหนังสือเพื่อการโรงแรม บทสนทนา คำศัพท์ ประโยค ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมให้ครบถ้วน
2. ควรมีการกำหนดชัดเจนในเรื่องของเวลาในการท่องแบบทดสอบ
3. ควรดำเนินต่อเนื่อง เพราะการทิ้งช่วงการวิจัย อาจทำให้ลืมข้อมูลและยากในการเรียบเรียงเนื้อหา
4. ควรเพิ่มระยะเวลาการทำวิจัย เพื่อให้การทำรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ชัยยิต อาลี (2555). ภาษาอาหรับสำหรับผู้เริ่มต้น กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสืออิสลาม  
ตลาดนักท่องเที่ยวจันทะวันออกกลางมาแรง.(2562).สืบค้น 18 กันยายน 2563,จาก  
<https://www.bltbangkok.com/news/4336/>
- ธารีทิพย์ ทากิ.(2545).การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม.-กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,2556.
- รอมยี่ มอหิ.(2559).ความต้องการในการศึกษาต่อสาขาวิชาภาษาอาหรับในระดับอุดมศึกษา ของ  
นักเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้(รายงานผลการวิจัย).ยะลา : มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏยะลา
- สามารถ มีสุวรรณ (2557). นิทานก่อนนอนสอนไวยากรณ์อาหรับ กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสืออิสลาม  
สิริภัทร เมืองแก้ว และกุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช.(2561).การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-book  
รายวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อนบ้าน(ภาษาจีน)(รายงานผลการวิจัย).เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- สุพัตรา สร้อยเพชร.(2553).การจัดการการโรงแรม.ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น,2553.
- หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอาหรับ.(2563).สืบค้น 20 กันยายน 2563,จาก  
<https://human.yru.ac.th/arabic/>
- ไพฑูริย์ ไกรพรศักดิ์ และคณะ (2551) การศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว  
จากกลุ่มประเทศตะวันออกกลางในประเทศไทย.สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).  
นางสาวนาถฤทัย ทองจันทร์ (2560) การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูด  
ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม  
อัมมัต ลูโบะเต็ง สภาพและปัญหาการเรียนการสอนภาษาอาหรับในศูนย์การศึกษาอิสลาม ประจำ  
มัสยิด (ตาตีกา) อำเภोजะแนะ จังหวัดนราธิวาส

طه علي حسين الديلمي و كامل محمود نجم الديلمي (2004). أساليب حديثة في تدريس

قواعد اللغة العربية. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى

تعليم العربية لأغراض خاصة دروس لمتخصصين في العلوم الانسانية نجمية بنت هانم  
بحث تكميلي مقدم لنيل درجة ما جستير في العلوم الانسانية