



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Communications in English by Front Office Staff*

Kanane Rodsong¹, Angvarrah Lieungnapar², Suwaree Yordchim³

¹ Business English, Faculty of Humanities and Social Sciences Suansunandha Rajabha University,
e-mail : s58123405076@ssru.ac.th

² Business English teacher, Faculty of Humanities and Social Sciences Suansunandha Rajabha University,
e-mail : angvarrah.li@ssru.ac.th

³ Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Sunandha Rajabhat University,
e-mail : suwaree.yo@ssru.ac.th

Abstract

Language proficiency is necessary for the staff in the hotel industry, especially the front office staff. The front office staff must have sufficient knowledge in order to avoid mistakes in communicating with customers. This research aims to investigate the use of English for communication as well as to find out English sentence that are often used in communication with customers: a case study front office staff in hotels around Khao San Road, Thailand. Participants of the research are 20 front office staffs who are working in 12 hotels around Khao San Road. Data were collected by a means of interviews. The research findings reveal that most of the front office staff had working experiences from less than 5 months to more than 1 year. English was frequency used 5 -7 days in a week. The findings founded from the comparison explain that expressions from textbooks are more formal than expressions from the real usage because expressions from the textbook should make a circuitous for being a polite language. And it is the method of the official language. This suggests that the English expressions in textbook should be adjusted to be more practical for real-life usage.

Keyword : Hotel, Front office staff, English skill.

* A research article submitted in partial fulfillment of the requirements of undergraduate students, Business English program, Suan sunandha Rajabhat University, academic year 2018 for Independent Study course (ENL4911)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

ความรู้ภาษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับ เจ้าหน้าที่ด้านหน้าต้องมีความรู้เพียงพอเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดในการสื่อสารกับลูกค้า การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และเพื่อศึกษาสำนวนภาษาอังกฤษที่มักใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า กรณีศึกษาตัวอย่างพนักงานต้อนรับในโรงแรมบริเวณถนนข้าวสาร ผู้เข้าร่วมในการสัมภาษณ์ คือ พนักงานต้อนรับจำนวน 20 คน ที่งานในโรงแรมทั้ง 12 แห่งบริเวณถนนข้าวสาร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานจากน้อยกว่า 5 เดือนไปจนถึงมากกว่า 1 ปี ในส่วนของความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับลูกค้า ส่วนมากใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 5-7 วันต่อสัปดาห์ และสิ่งที่ได้จากการเปรียบเทียบสำนวนภาษาอังกฤษจากตำราเรียนกับสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตจริง แสดงให้เห็นว่าสำนวนจากตำราเรียนมีความเป็นทางการมากกว่าสำนวนที่ใช้ในชีวิตจริงเพราะสำนวนจากตำราเรียนควรทำให้เป็นภาษาที่สุภาพ และเป็นวิธีการของภาษาราชการ สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าควรปรับสำนวนภาษาอังกฤษในตำราเรียนควรเพื่อให้เหมาะกับการใช้งานในชีวิตจริงมากขึ้น

คำสำคัญ : โรงแรม , พนักงานต้อนรับส่วนหน้า , ทักษะภาษาอังกฤษ

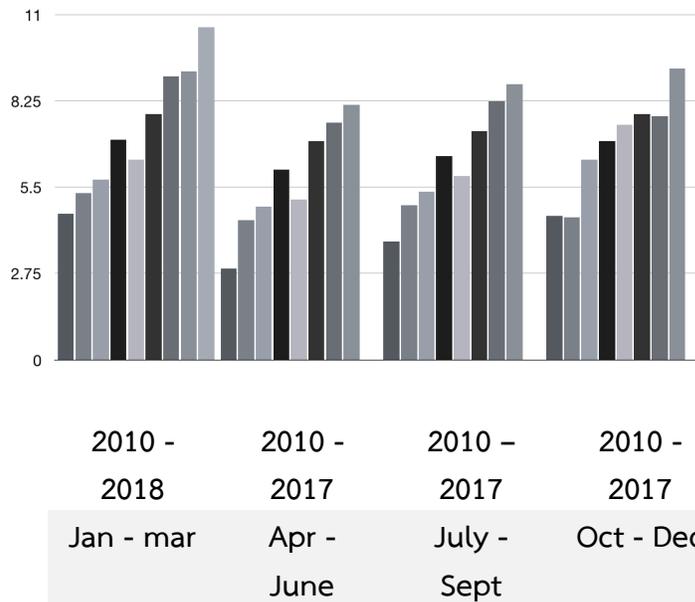


การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
 วันที่ 19 มกราคม 2562
 ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Introduction

One of main economic Thailand is the tourism industry. Foreign tourists are encouraged to travel to Thailand by many promotions and campaigns and the number of visitors from every corner of the world has continuously increased. Therefore, it is undeniable that tourism plays an important role in solving economic problems by creating jobs for people and increasing income for the country.

Figure 1. Number of tourists arrivals in Thailand 2010 – 2018.



Note. From Department of Tourism, Number of Tourists Arrivals in Thailand 2010 – 2018. Retrieved June 8, 2018, from <http://www.thaiwebsites.com/tourism.asp>

Nowadays hotel industry is a vital part of tourism. One of the most famous areas for tourists is Khaosan Road. It is a short street in central Bangkok, Thailand constructed in 1892 during the reign of Rama V. It is in the Bang Lamphu area of Phra Nakhon District about 1 kilometer north of the Grand Palace and Wat Phra Kaew. Khaosan translates as milled rice, a hint that in former times the street was a major Bangkok rice market. In the last 20 years, however, Khaosan Road has developed into a world-famous backpacker ghetto. It offers cheap accommodation, ranging



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

from mattress in box-style hotels to reasonably priced three-star hotels. To provide efficient service, hotels have to be concerned about the interpersonal skills and language proficiency of their staff (Asia Pacific Daily, 2016).

In the hotel industry, hotel staff ranges from top management to front line staff. One important function in the hotel business is the front office department, which can be considered the nerve center of hotel operations. Moreover, front office staff, such as the front desk agent, door attendants, bell persons and parking attendants is the first and last people who communicate and serve the customers. In addition, front office staff is considered a supporting factor in determining customer satisfaction and the decision to return, to recommend the hotel, or to demonstrate loyalty to a particular hotel (Kandampully&Suhartanto, 2000).

Language proficiency is necessary for the staff in the hotel industry, especially the front office staff. In Thailand, English is used as the medium of international communication. Furthermore, the English skills of listening, speaking, reading, writing, grammar and vocabulary are vital for effective and fluent communication According to Richards, English is needed by people who work in tourism business, and civil service. As English is now both popular and important for tourism, staffs' demand for English has increased accordingly (Choi.T.Y&Chu.R, 2000).

The front office staff must have sufficient knowledge in order to avoid mistakes in communicating with customers. Therefore, this aim of conducted to study the English language needs of hotel receptionists in communicating with customer. And English sentences that often used in communication with customer. And learn how English sentences learned from textbooks can be used to work. This study will give a learning guide to develop the potential of those who are interested in the front office staff position in a hotel.

Purposes

This research aims to investigate the use of English for communication as well as to find out English sentence that are often used in communication with customers: a case study front office staff in hotels around Khao San Road, Thailand.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Methodology

1. Data collection started during October 2018. The researcher collected data from the sample group of experimental research was 20 front office staffs of 12 hotels around Khao San Road Bangkok, Thailand by interview.

2. The total data from interview was an open-ended questionnaire developed by the researcher.

3. Collect all questions from the interview.

4. Divide the information obtained from the interview into 4 categories.

5. Compare the English expressions from textbooks between English expressions from the real usage.

Findings

The result of the study based on the data gained from the 20 front office staffs in the hotels around Khaosan Road Bangkok, Thailand.

Table 1 period of work

Period of work	Frequency (person)
Less than 1 year	7
More than 1 year	9
More than 2 years	4
Total	20

It is shown in Table 1 that most of the period of work was more than 1 year, less than 1 year and more than 2 years.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562
ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Table 2 frequency in using English with a customer.

Frequency in using English with a customer	Frequency (person)
Less than 5 days per week	4
5 days per week	7
More than 5 days per week	9
Total	20

It is shown in Table 2 most of respondents using English more than 5 days per week, respondents using English 5 days per week and respondents using English less than 5 days per week.

Table 3 English expressions that always use with a customer.

Group of Expressions	Frequency
Greeting	36
Asking for information	30
Hotel Recommendations	34
Total	100

It is shown in table 3 the group of English expressions that often used with a customer of front office staff. The most of group that often used was greeting, hotel recommendation and asking for information.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Table 4 Comparison English expressions for Greeting between from textbooks and from interview.

Interview	Textbooks
Good morning, may I help you?	Good morning, may I help you?
Good morning, welcome to hotel.	Good morning, sir/madam. Welcome to the(hotel name)
Good morning, have you got a reservation?	Good morning, sir/madam. Have you got a reservation?
Thank you for staying with us.	Thank you for coming. Have a pleasant day.
Hello, How may I assist you?	May I assist you with anything?
Thank you and see you again.	Thank you and hope to see you again soon.
The room is full.	Sorry, we're fully booked for tonight.
Enjoy your stay.	Enjoy for your stay.

It is shown in the Table 4 the comparisons the most example English expressions for Greeting from textbook between English expressions from the real usage. The finding founded from the comparison will explain that expression from textbooks is more formal than expressions from the real usage. But format and meaning of expressions are the same or similar such as “Good morning, have you got a reservation?” and “Good morning, sir/madam. Have you got a reservation?” / “Hello, how may I assist you?” and “May I assist you with anything?” / “The room is full.” and “Sorry, we're fully booked for tonight.” / “Thank you and see you again.” and “Thank you and hope to see you again soon.”



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Table 5 Comparison English expressions for Reservation between from textbooks and from interview.

Interview	Textbooks
May I have your name please?	May I have your name/passport please?
How many nights will you be staying?	When are you planning to check out?
Can I have your reservation number?	What name is the reservation under?
What kind of room do you want?	What type of room would you prefer?
How many people will stay in this room?	How many people is this reservation for?
Can I have your Credit card?	Could I have your ID and credit card, please?
Total is...	Your total is [amount]. How will you be paying for this, please?
Pay cash or credit card?	How would you like to pay?
Would you like a wakeup call?	Would you like a wake-up call/service?

It is shown in the Table 5 the comparisons the most example English expressions for reservation from textbook between English expressions from the real usage. The finding founded from the comparison will explain that expression from textbooks is more formal than expressions from the real usage. But format and meaning of expressions are the same or similar such as “How many nights will you be staying?” and “When are you planning to check out?” / “What kind of room do you want?” and “What type of room would you prefer?” / “Can I have your Credit card?” and “Could I have your ID and credit card, please?” / “Total is...” and “Your total is [amount]. How will you be paying for this, please?”



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Table 6 Comparison English expressions for hotel recommendations between from textbooks and from interview.

Interview	Textbooks
Breakfast start from 7.00-10.30 hrs. At Restaurant.	Your breakfast and dinner are included and are served in our dining room.
We are non- smoking hotel.	Kindly be informed that we are non- smoking hotel.
Your room number is...	Your room number is... on the ...floor.
Swimming pool on top of roof.	Swimming pool on the...floor.
We have WIFI.	All our rooms are equipped with Wi-Fi; here is your access code.
To get to (location), just...	If you want to get to (location), just...
We have s gym, swimming pool and sauna.	Here is the list of our amenities, like the gym, indoor pool and sauna.
We have a parking at back of our hotel.	We have a valet parking or you can park your car in our garage, if you'd like.
Do you want a smoking or non-smoking room?	Would you like a smoking or non-smoking room?

It is shown in the Table 5 the comparisons the most example English expressions for hotel recommendations from textbook between English expressions from the real usage. The finding founded from the comparison will explain that expression from textbooks is more formal than expressions from the real usage. But format and meaning of expressions are the same or similar such as “We are non- smoking hotel.” And “Kindly be informed that we are non- smoking hotel.” / “We have WIFI.” and “All our rooms are equipped with Wi-Fi, here is your access code.” / “We have s gym, swimming pool and sauna.” and “Here is the list of our amenities, like the gym, indoor pool and sauna.” / “We have a parking at back of our hotel.” And “We have a valet parking or you can park your car in our garage, if you'd like.”



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562
ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Discussion and conclusion

This section concerns important points in the results of the study when compared with the related research. The use English skills that often used to communicate with a customer in Work. The results of this study revealed that almost all front office staff in the hotels in Khaosan Road Bangkok needed to use English skills in their work.

The finding founded from the comparison will explain that sentences from textbooks are more formal than sentences from interviews even if different format but meaning are the same or similar therefor concluded that the English sentences was learned from the textbook can be used to work.

Similarly, the study of Ravisuda Aunruen (2005) showed that travel agents in Chiang Mai mostly needed English language skills to communicate with customer. Robinson (1991) mentioned that the English language required by work is one of five aspects of English needs and that it is a goal-oriented need. And Dixon (2005) wrote that speaking is production in the oral mode to send an oral message; thus, it is the most direct method of communication. Front office staff needs to use speaking skill in order to respond to the customers' wants, solve problems, give information, offer assistance, or even engage in conversation over the phone. The above is consistent with this research that front office staffs have to use English skill to communicate with customers, which is one of the responsibilities of the front office staff. Therefore, it is obvious that front office staff needs to use English communicate skill most for their work.

Based on the findings and discussion, the following recommendations are made for future research. Qualitative research should be conducted along with this quantitative study to gain more details and information regarding activities that require English language skills. Moreover, the questionnaire used in further research should be more specific.

Acknowledgements

This research was supported by all lecturers at Business English program, the Faculty of Humanities and Social Sciences and Suan Sunandha Rajabhat Univeristy. I thank Dr. Angvarrah Lieungapar and Assistant Professor Dr. Suwaree Yordchim who greatly assisted and provided insightful guidelines for originating and finishing this study.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

References

- Assistant Professor Charassri Sriphirom. English for Hotel 1. Faculty of Humanities and Social Sciences, Suansunandha Rajabhat University.
- Choi.T.Y. and Chu.R. (2000). Level of satisfaction among Asian and Western Travellers, International Journal of Quality & Reliability Management, 17(2).
- Department of Tourism (2018), Number of Tourists Arrivals in Thailand. From <http://www.thaiwebsites.com/tourism.asp>
- Hair, D., Friedrich, G.W., & Dixon, 1. D. (2005). Strategic-communication in Business and the professions. New York: Houghton Mifflin.
- Hotel English conversation (2016), lesson plan and course syllabus, North Bangkok University, Thailand.
- Kandampully, J. & Suhartanto, D. (2000). Customer loyalty in the hotel industry the role of customer satisfaction and image. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 12(6).
- "Khao San Road". Aecnews.net. Asia Pacific Daily. Archived from the original on 2015-11-24. Retrieved 2016-12-11. From https://en.m.wikipedia.org/wiki/Khaosan_Road
- Ravisuda Aunruen. (2005). Needs analysis of English for travel agents in Chiangmai Unpublished master's thesis, Kasetsart University, Graduate School, English For Specific Purposes.
- Robinson, P. (1991). ESP today: A practitioners' guide. Prentice Hall International. New York.