

SAC-01-006

ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษา ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม

Problems and Solutions in Using English for Communication of Cooperative Education Students in the Hotel Front Desk Department

มณี อินทพันธ์¹, โสภิตา ขาวหนูนา² และ ประกายทิพย์ เกอเกลี้ยง³

Manee Intapan¹, Sopida Khaanoona² and Prakaithip Pherklang³

อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา¹

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา²

นักศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา³

Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University¹

Lecturer, English for Service Sectors, Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University²

Student majoring in the English for Service Sectors, Songkhla Rajabhat University³

e-mail: manee.in@skru.ac.th¹, sopida.kh@skru.ac.th², 644339015@parichat.skru.ac.th³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาปฏิบัติสหกิจในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรม และ (2) ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาที่นักศึกษาใช้เมื่อพบปัญหาในการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 11 คน ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ปฏิบัติสหกิจในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ (1) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในบริบทการทำงาน และการใช้ภาษา และแนวทางการแก้ปัญหาด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ (2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษามีปัญหาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในระดับ “ปานกลาง” โดยเฉพาะการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่หลากหลาย การพูดอธิบายข้อมูล และการใช้คำศัพท์เฉพาะทางในงานบริการ นอกจากนี้ยังมีความกังวลและไม่มั่นใจในการพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และการพูดโทรศัพท์ (2) วิธีที่นักศึกษาใช้ในการแก้ไขปัญหายังอยู่ในระดับ “มาก” ได้แก่ การขอให้ลูกค้าพูดช้าลง การใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาบนโทรศัพท์มือถือ การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การใช้ภาษากาย และการเลือกใช้คำศัพท์ที่ง่าย (3) วิธีพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษา ได้แก่ การฝึกฟังคลิปทางสื่อออนไลน์ การฝึกพูดกับลูกค้าในสถานการณ์จริง การเรียนรู้คำศัพท์ใหม่จากสื่อออนไลน์ และการฝึกพูดกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ผลการวิจัยสะท้อนถึงความสำคัญของการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง และบทบาทของเทคโนโลยีรวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในการพัฒนาทักษะและการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ แนวทางแก้ไข นักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษา

Abstract

This mixed-method research aims to (1) study English communication problems of internship students working as hotel receptionists and (2) explore their problem-solving strategies. The sample included 11 fourth-year students from the English for Service Sectors program at Songkhla Rajabhat University, interning at hotels in Phuket. Data were collected via (1) a questionnaire with three parts personal information, English listening and speaking problems in work contexts and language use, and problem-solving strategies using a 5-point scale and (2) semi-structured interviews. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while interviews were analyzed through content analysis. Results showed that (1) students faced “moderate” problems in listening to different English accents, explaining information, and using service-specific vocabulary, and felt anxious about

speaking grammatically and on the phone. (2) Their problem-solving strategies were at a “high” level, including asking customers to speak slowly, using translation apps, seeking help from colleagues, using body language, and choosing simple words. (3) Skill development methods included listening to online clips, practicing speaking with customers, learning vocabulary online, and speaking with foreign colleagues. The study highlights the importance of real-life practice and technology-supported self-learning in improving communication with foreign customers.

Keywords: English for communication, Problems in Using English, Solutions for English Communication, Cooperative Education Students

บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของโลก โดยในปี พ.ศ. 2566 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามามากกว่า 28 ล้านคน ซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

โรงแรมมีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านที่พัก การต้อนรับ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Staff) ถือเป็นจุดติดต่อแรกที่ลูกค้าต่างชาติเข้าถึง ซึ่งความสามารถในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษของบุคลากรในโรงแรม โดยเฉพาะพนักงานแผนกต้อนรับ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นด่านแรกในการต้อนรับ สื่อสาร และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า (Baker, 2000)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ โดย มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกฝนภาษาอังกฤษสำหรับบริบทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจสายการบิน และธุรกิจการท่องเที่ยว ในทุก ๆ ปี นักศึกษาจะได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการจริง โดยเฉพาะในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ของโรงแรม

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลก แห่งการทำงานจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบทบาทที่ต้องสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าต่างชาติ งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัญหาและแนว ทางการแก้ไขในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาปฏิบัติสหกิจในแผนกต้อนรับของโรงแรม เพื่อให้สามารถพัฒนาทักษะและ ความสามารถด้านการใช้ภาษาของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรมบริการ

ความสำคัญของภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับ นักท่องเที่ยวหลากหลายเชื้อชาติอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยของ สดาร์ทิสตา (2566) ระบุว่า ในปี พ.ศ. 2563 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากกว่า 883,000 ล้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของภาคบริการในการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการ และการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า (กัญญากร เสริมสุข, 2564) และยังพบว่า โรงแรมที่มีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถรักษาลูกค้าต่างชาติไว้ได้อย่างมั่นคง (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2559)

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสื่อสารในงานบริการ โดยเฉพาะในโรงแรม จำเป็นต้องอาศัยทักษะภาษาอังกฤษอย่างมาก เนื่องจากพนักงานต้องติดต่อกับลูกค้า ชาวต่างชาติเป็นประจำ พนักงานต้อนรับถือเป็นจุดแรกของการบริการที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการต้อนรับแขก ตอบคำถาม รับโทรศัพท์ แก้ไขปัญหา และให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่งในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการ เพราะเป็นเครื่องมือหลักในการ แลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างความเข้าใจกับลูกค้า อินิดา เปาสุพรรณ (2556) ในขณะที่ สุรภา สมสาย (2554) กล่าวว่า การสื่อสารไม่จำกัดเฉพาะคำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง สัญลักษณ์ และน้ำเสียง ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถใช้ร่วมกับภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การสื่อสารกับลูกค้าได้

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

แม้ว่าภาษาอังกฤษจะมีบทบาทสำคัญ แต่หลายงานวิจัยยังพบว่า พนักงานโรงแรม รวมถึงนักศึกษาฝึกงาน ยังคงเผชิญกับอุปสรรคในการ สื่อสาร โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด ชัยพันธ์ โต๊ะทอง (2551) รัชวรรณ จันทนนท์ (2555) และ กมลวรรณ จรุงศรี (2554) รายงานว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามักมีปัญหากับสำเนียงที่หลากหลายและความเร็วในการพูดของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจ เดือนเด่น วิบูลพันธ์ (2548) ชี้ว่า ปัญหาการสื่อสารมักเกิด จากความไม่เข้าใจของผู้รับสาร โดยเฉพาะในบริบทข้ามวัฒนธรรม ขณะที่ อรรถพล คำเขียน (2553) ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า คนไทยมีโอกาสน้อยที่จะได้ฝึกใช้ ภาษาอังกฤษกับเจ้าของภาษาในชีวิตจริงน้อยมาก ทำให้ขาดความมั่นใจเมื่อเจอสถานการณ์จริง

แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

เมื่อเผชิญปัญหาการสื่อสาร หลายคนมีวิธีรับมือที่หลากหลาย งานศึกษาของ ชัยพันธ์ โต๊ะทอง (2551) พบว่า พนักงานโรงแรม มักขอความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานที่มีทักษะภาษาอังกฤษดีกว่า ในขณะที่ รัชวรรณ จันทนนท์ (2555) ระบุว่า หนึ่งในวิธีที่พบบ่อยที่สุดคือการขอให้ลูกค้าพูดช้าลงหรือ พูดซ้ำ ซึ่งเป็นเทคนิคง่าย ๆ ที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่นักศึกษาปฏิบัติสหกิจในแผนกต้อนรับของโรงแรมพบเจอในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาปฏิบัติสหกิจในสถานการณ์จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ได้ปฏิบัติสหกิจศึกษา ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรม จำนวน 11 คน นักศึกษากลุ่มนี้มีประสบการณ์ตรงจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติในการทำงานจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) ปัญหาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในด้านการกระบวนการทำงานและด้านการใช้ภาษาและ (3) แนวทางที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินระดับความถี่ของปัญหาที่ตนประสบในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ รวมถึงแนวทางที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ
2. แบบสัมภาษณ์ นักวิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดของตนเอง นักวิจัยบันทึกเสียงเพื่อนำข้อมูลไปถอดความและวิเคราะห์ต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลถูกรวบรวมจาก 2 วิธีหลัก คือ

1. การตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าตนเองมีปัญหาในการฟังหรือพูดภาษาอังกฤษในระดับใด เจอปัญหาในสถานการณ์ แบบใด และแนวทางที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ
2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง คือ การพูดคุยแบบมีแนวทางคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า แต่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์พูดอธิบาย เพิ่มเติมได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาตนเอง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และดูว่าปัญหานั้นอยู่ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์โดยการอ่านคำตอบของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อย่างละเอียด แล้วจัดกลุ่มข้อมูลเป็นหมวดหมู่ วิธีการพัฒนาทักษะการฟังและวิธีการพัฒนาทักษะการพูด จากนั้นสรุปเป็นประเด็นสำคัญ

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 คน โดยนำเสนอผลในรูปของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหา

ตารางที่ 1

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	11	100
รวม	11	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน

ตารางที่ 2

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-23	11	100
รวม	11	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีอายุระหว่าง 21-23 ปี จำนวน 11 คน

ตารางที่ 3

สถานที่ปฏิบัติสหกิจศึกษา

สถานที่ปฏิบัติสหกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงแรมพราว ภูเก็ต	3	27.27
โรงแรมอามา รีสอร์ท แอนด์ สปา	3	27.27
โรงแรมบลูบิช แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา	3	27.27
โรงแรมไม้ขาว ดรีม วิลล่า รีสอร์ท แอนด์ สปา	2	18.18
รวม	11	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลปฏิบัติสหกิจในโรงแรมภายในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมพราว ภูเก็ต จำนวน 3 คน โรงแรมอามา รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 3 คน โรงแรมบลูบิช แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 3 คน และโรงแรมไม้ขาว ดรีม วิลล่า รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 2 คน ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในด้านกระบวนการทำงานและการใช้ภาษาของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 คน โดยนำเสนอผลในรูปของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหา

ตารางที่ 4

ปัญหาทักษะการฟังในด้านกระบวนการทำงาน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับปัญหา
เมื่อต้องฟังลูกค้าสนทนาทางโทรศัพท์	3.18	0.71	ปานกลาง
เมื่อต้องฟังการสนทนาแบบต่อหน้ากับลูกค้า	3.09	0.89	ปานกลาง
เมื่อต้องฟังความต้องการหรือการขอความช่วยเหลือจากลูกค้า	3.27	0.74	ปานกลาง
เมื่อต้องฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า	2.72	0.96	ปานกลาง
เมื่อต้องฟังพร้อมกับการจดบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลของลูกค้า	3.36	0.88	ปานกลาง
รวม	3.12	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษในด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังพร้อมกับการจดบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลของลูกค้า รองลงมาคือ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังความต้องการหรือการขอความช่วยเหลือจากลูกค้า ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังลูกค้าสนทนาทางโทรศัพท์ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังการสนทนาแบบต่อหน้ากับลูกค้า ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 5

ปัญหาทักษะการฟังในการใช้ภาษา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับปัญหา
เมื่อต้องฟังคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับการให้บริการ	2.45	0.65	น้อย
เมื่อต้องฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน	3.54	0.49	มาก
เมื่อต้องฟังคำสั่งหรือสำนวนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	3.09	0.79	ปานกลาง
เมื่อต้องฟังประโยคภาษาอังกฤษที่ยาวและซับซ้อน	2.81	0.93	ปานกลาง
เมื่อต้องฟังประโยคภาษาอังกฤษด้วยความเร็วแบบเจ้าของภาษา	3.00	0.73	ปานกลาง
รวม	2.97	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับปัญหาทักษะการฟังในการใช้ภาษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน รองลงมาคือ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังคำสั่งหรือสำนวนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังประโยคภาษาอังกฤษด้วยความเร็วแบบเจ้าของภาษา ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังประโยคภาษาอังกฤษที่ยาวและซับซ้อน และประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการฟังเมื่อต้องฟังคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 6

ปัญหาทักษะการพูดในด้านกระบวนการทำงาน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับปัญหา
เมื่อต้องพูดกล่าวต้อนรับ/กล่าวลาลูกค้า	1.81	0.83	น้อย
เมื่อต้องพูดบอกทิศทาง	2.81	1.19	ปานกลาง
เมื่อต้องพูดสนทนากับลูกค้าทางโทรศัพท์	2.63	0.77	ปานกลาง
เมื่อต้องพูดสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก	2.90	0.99	ปานกลาง
เมื่อต้องพูดให้ข้อมูลหรืออธิบายสิ่งที่ลูกค้าสอบถาม	3.09	1.16	ปานกลาง
รวม	2.64	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับปัญหาทักษะการพูดในด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดให้ข้อมูลหรืออธิบายสิ่งที่ถูกคำถาม รองลงมาคือ ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดบอกทิศทาง ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดสนทนากับลูกค้าทางโทรศัพท์ และประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดกล่าวต้อนรับ/กล่าวลาลูกค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 7

ปัญหาทักษะการพูดในการใช้ภาษา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับปัญหา
เมื่อต้องพูดออกเสียงคำภาษาอังกฤษ	2.36	1.06	น้อย
เมื่อต้องพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	2.54	0.89	ปานกลาง
เมื่อต้องพูดคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับการให้บริการ	2.81	0.83	ปานกลาง
เมื่อต้องพูดกล่าวคำทักทายหรือสอบถามข้อความที่ไม่เข้าใจ	2.63	1.06	ปานกลาง
เมื่อต้องพูดขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด	2.72	0.86	ปานกลาง
รวม	2.55	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับปัญหาทักษะการพูดในการใช้ภาษามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดกล่าวคำทักทายหรือสอบถามข้อความที่ไม่เข้าใจ ปัญหาการพูดเมื่อต้องพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ เมื่อต้องพูดออกเสียงคำภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

ตารางที่ 8

แนวทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

แนวทางการแก้ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับปัญหา
การขอให้ลูกค้าพูดช้าอย่างช้า ๆ	4.24	0.53	มากที่สุด
การใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาทางมือถือ	3.80	1.03	มาก
การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.76	0.72	มาก
การใช้ภาษากาย/ท่าทาง	3.21	1.12	ปานกลาง
การเลือกใช้คำศัพท์ง่าย ๆ ในการสนทนา	3.30	0.78	ปานกลาง
รวม	3.66	0.83	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ใช้มากที่สุดคือ การขอให้ลูกค้าพูดช้าอย่างช้า ๆ รองลงมาคือ การใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาทางมือถือ การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การเลือกใช้คำศัพท์ง่าย ๆ ในการสนทนา และวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาน้อยที่สุดคือการใช้ภาษากาย/ท่าทาง ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับวิธีพัฒนาตนเองในทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 11 คน โดยแต่ละคนอาจใช้มากกว่า 1 วิธี โดยนำเสนอผลในรูปแบบของค่าความถี่ (จำนวนคน) และค่าร้อยละ

ตารางที่ 9

วิธีการพัฒนาตนเองด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

วิธีที่ใช้ในการพัฒนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝึกการฟังโดยการฟังคลิปทางสื่อออนไลน์	9	81.82
ฝึกการฟังผ่านสถานการณ์จริงกับลูกค้าในช่วงปฏิบัติสหกิจ	5	45.45
ฝึกการฟังจากเพื่อนร่วมงาน	1	9.09
ฝึกการฟังจากการดูภาพยนตร์ต่างประเทศ	1	9.09

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 คน มีวิธีการพัฒนาตนเองด้านการฟังภาษาอังกฤษส่วนใหญ่คือการฝึกฟังโดยการฟังคลิปทางสื่อออนไลน์ รองลงมาคือการฝึกการฟังผ่านสถานการณ์จริงกับลูกค้าในช่วงการปฏิบัติสหกิจ การฝึกการฟังจากเพื่อนร่วมงาน และฝึกการฟังจากการดูภาพยนตร์ต่างประเทศ ตามลำดับ โดยผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 กล่าวว่า “ฉันพยายามฝึกคลิปฟังทาง YouTube คลิปที่มีผู้พูดจากหลากหลายประเทศ เพื่อพัฒนาความคุ้นเคยกับสำเนียงภาษาอังกฤษในรูปแบบต่าง ๆ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 กล่าวว่า “ปกติฉันจะฟังพอดแคสต์เกี่ยวกับการให้บริการในโรงแรม เพื่อช่วยฝึกภาษาอังกฤษแล้วก็เรียนรู้คำศัพท์ที่ใช้ในการทำงาน”

ตารางที่ 10

วิธีการพัฒนาตนเองด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

วิธีที่ใช้ในการพัฒนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝึกการพูดผ่านสถานการณ์จริงกับลูกค้าในช่วงปฏิบัติสหกิจ	5	45.45
ฝึกพูดโดยนำคำศัพท์ใหม่ ๆ ที่ได้จากสื่อออนไลน์มาใช้ในการสนทนา	5	45.45
ฝึกการพูดโดยการฝึกพูดสนทนากับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ	2	18.18

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 คน มีวิธีการพัฒนาตนเองด้านการพูดภาษาอังกฤษส่วนใหญ่คือการฝึกพูดโดยการพูดผ่านสถานการณ์จริงกับลูกค้าในช่วงปฏิบัติสหกิจ รองลงมาคือการฝึกพูดโดยนำคำศัพท์ใหม่ ๆ ที่ได้จากสื่อออนไลน์มาใช้ในการสนทนา และการฝึกพูดโดยการพูดสนทนากับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ตามลำดับ โดยผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 กล่าวว่า “ฉันใช้วิธีฝึกพูดกับลูกค้าบ่อย ๆ เวลาเจอลูกค้าก็ชวนลูกค้าคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป จะได้มีโอกาสฝึกพูดแล้วก็คุ้นเคยกับการสื่อสารกับลูกค้า” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 กล่าวว่า “ขณะปฏิบัติสหกิจมีโอกาสฝึกพูดกับลูกค้าอยู่เสมอ การพูดกับลูกค้าบ่อย ๆ ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร และทำให้ได้เรียนรู้คำศัพท์และประโยคใหม่ ๆ”

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปฏิบัติสหกิจในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรมประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านการฟังสำเนียงที่หลากหลาย การฟังขณะจดบันทึกข้อมูล และการพูดอธิบายข้อมูลหรือใช้คำศัพท์เฉพาะทาง นอกจากนี้ยังมีความไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และการสนทนาทางโทรศัพท์ สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหานักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การขอให้ลูกค้าพูดช้าลง การใช้แอปพลิเคชันแปลภาษา การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การใช้ภาษากาย และการเลือกใช้คำศัพท์ง่าย ๆ ในด้านการพัฒนาทักษะ นักศึกษาเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการฟังคลิปออนไลน์ การฝึกพูดในสถานการณ์จริง การเรียนรู้คำศัพท์จากสื่อออนไลน์ และการฝึกสนทนากับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักรู้ในความสำคัญของการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและการปรับตัวเพื่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปฏิบัติสหกิจในตำแหน่งพนักงานต้อนรับของโรงแรมมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับปานกลาง โดยสามารถอภิปรายผลได้เป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านปัญหาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

นักศึกษาที่มีความยากลำบากในการฟังสำเนียงที่หลากหลาย การฟังขณะต้องจดบันทึก และการพูดอธิบายข้อมูลหรือพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องพูดทางโทรศัพท์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ เตือนเด่น วิบูลพันธุ์ (2548) ที่ระบุว่า การฟังภาษาอังกฤษในบริบทข้ามวัฒนธรรมมักเกิดความคลาดเคลื่อน เนื่องจากผู้ฟังไม่สามารถตีความสารได้อย่างถูกต้องเมื่อผู้พูดมีสำเนียงต่างจากที่คุ้นเคย อีกทั้ง อรรถพล คำเขียน (2553) ยังชี้ว่า ผู้เรียนชาวไทยมักมีโอกาสนำภาษาอังกฤษไปใช้กับเจ้าของภาษาน้อย ทำให้ขาดความมั่นใจเมื่อต้องฟังหรือตอบสนองในสถานการณ์จริง

ในด้านการพูด นักศึกษายังมีปัญหาในการพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการใช้คำศัพท์เฉพาะทาง ซึ่งต้องอาศัยทั้งความรู้ ความมั่นใจ และความคล่องแคล่ว สอดคล้องกับ รัชวรรณ จันทนนท์ (2555) ที่กล่าวว่าการพูดถือเป็นทักษะที่ยากที่สุดในการเรียนภาษา เนื่องจากผู้พูดต้องควบคุมหลายปัจจัยในเวลาเดียวกัน เช่น โครงสร้างประโยค การออกเสียง และการเลือกคำ

2. ด้านแนวทางการแก้ไขปัญา

นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีขอให้ลูกคำพูดซ้ำลง ใช้แอปพลิเคชันแปลภาษา ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ใช้ภาษากาย และเลือกใช้คำศัพท์ง่าย ๆ กลยุทธ์เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัว ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการทำงานในบริบทบริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับ ชัยพันธ์ โต๊ะทอง (2551) ที่พบว่าพนักงานโรงแรมมักเลือกใช้วิธีเหล่านี้เพื่อรับมือกับสถานการณ์จริง เช่นเดียวกับ ภัชญาภา ทองใส และคมสิทธ์ สิทธิประการ (2562) ที่ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในภาคใต้ของไทยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารทางเลือกอย่างแพร่หลายในการรับมือกับปัญหาภาษา

3. ด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

ผลการสัมภาษณ์พบว่า นักศึกษาพยายามพัฒนาทักษะของตนเองผ่านการดูคลิปออนไลน์ ฟังพอดคาสต์ในสถานการณ์จริง และเรียนรู้คำศัพท์จากอินเทอร์เน็ต แนวทางเหล่านี้แสดงถึงแนวโน้มการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธินิดา เปาสุพรรณ (2556) ที่กล่าวว่าการฝึกฝนทักษะการสื่อสารผ่านสถานการณ์จริงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งานจริงได้เป็นอย่างดี

จากทั้งสามด้านข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษามีความสามารถในการรับมือกับปัญหาทางภาษา และมีความพยายามในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ คือ การสื่อสารได้ดี ปรับตัวเก่ง และใฝ่รู้ในสถานการณ์จริง

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยในอนาคตควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและมีความแม่นยำมากขึ้น
2. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขในทุกทักษะของภาษาอังกฤษ ได้แก่ การฟัง พูด อ่าน เขียน อย่างครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ จรุงศรี. (2554). ความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในย่านไชน่าทาวน์ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัญญาร เสรี่ยมสุข. (2564). การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมในจังหวัดพังงา. *วารสาร Education Quarterly Reviews*, 4(3), 73–82.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). สถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย. <https://www.tourismthailand.org/newsroom/statistics>
- ณัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2559). การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิชาการ Veridian E – Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(2), 154–168.
- ชัยพันธ์ โต๊ะทอง. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เตือนเด่น วิบูลพันธุ์ (2548). ความต้องการความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาที่พูดภาษาอังกฤษในแนวหน้าของสายการบินระหว่างประเทศในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธินิดา เปาสุพรรณ. (2556). การศึกษาปัญหาการสื่อสารในการพูดและการฟังระหว่างเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทสายการบินและลูกค้าต่างชาติที่สำนักงานของบริษัทสายการบินในย่านสีลม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัชญาภา ทองใส และคมสิทธ์ สิทธิประการ. (2562). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารราชพฤกษ์*, 17(3), 129–136.

- รัชวรณ จันทนนท์. (2555). การศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาภาษาอังกฤษ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สตาร์ทิสตา. (2566). มูลค่ารวมของการท่องเที่ยวที่มีส่วนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศของประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2560–2564: มูลค่า GDP จากการท่องเที่ยวในประเทศไทย 2560–2564. Statista. <https://www.statista.com/statistics>
- สุรภา สมสาย. (2554). กลยุทธ์ในการรับมือกับปัญหาการสื่อสารด้วยวาจาแบบพบหน้ากันของนักศึกษาไทยสาขาวิชาภาษาอังกฤษ. วารสาร GEMA Online Journal of Language Studies, 11(3), 83–96.
- อรรถพล คำเขียน. (2553). การสอนการพูดภาษาอังกฤษและการทดสอบการพูดภาษาอังกฤษในบริบทของประเทศไทย: ข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้เรียน. วารสารการสอนภาษาอังกฤษ, 3(1), 184–190.
- Baker, S. (2000). *Principles of Hotel Front Office Operations*. Continuum.