

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน  
ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

English Communication Problems of Receptionists at Hotels in Nan in Foreign Tourists' Perspective

มินตรา ไชยชนะ\* สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุธารัตน์ ทองเนตร

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรมภายในจังหวัดน่าน จำนวน 30 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุดในทุกๆ การพูด คือปัญหาในการสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ รองลงมาคือปัญหาในการให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว และปัญหาในการพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์

ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดในทุกๆ การฟัง คือปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รองลงมาคือปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบซับซ้อน และปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบง่ายๆ

**คำสำคัญ :** ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ, พนักงานต้อนรับ, โรงแรมจังหวัดน่าน, นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

**Abstract**

This study aimed to investigate English communication problems of receptionists at hotels in Nan in foreign tourists' perspective. The subjects of this study were convenience sampling of 30 foreign tourists who stayed at hotels in Nan. The research instrument was a questionnaire. The data collected were analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The findings indicated that the overall English communication problems of receptionists at hotel in Nan in foreign tourists' perspective were at high level. Most of speaking skill problems were problem in speaking English with a foreign tourist by telephone, problem in giving enough information about hotel and tourism and problem in speaking complete sentences, respectively.

Most of listening skill problems were problem in listening for an analysis of a foreign tourist's problems, problem in listening to complex sentences and problem in listening to simple sentences, respectively.

**Keywords :** English Communication Problems, Receptionists, Hotels in Nan, Foreign Tourists

\*ผู้นิพนธ์ประสานงาน tin\_mint@hotmail.com โทร 054-710259 ต่อ 1300

## 1. บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารกับประชาคมโลกได้อย่างไร้ขีดจำกัด ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในแขนงต่างๆ ดังนั้นการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้มีความเจริญก้าวหน้าและทัดเทียมกับนานาประเทศในโลกจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของประชากรของประเทศให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากการจัดการศึกษาของชาติกำหนดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ ในระดับต่างๆ มาเป็นเวลานานเพื่อให้ประชากรของชาติสามารถสื่อสารกับประเทศต่างๆ ด้วยภาษาอังกฤษทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน และ เขียน (เจนจิรา ชัยปาน, ทรายขวัญ พรหมแก้ว และสิทธิ ศรีนาค, 2556)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีการดำเนินงานธุรกิจขนาดใหญ่ มีขอบเขตกว้างขวาง และเติบโตในประเทศไทยอย่างรวดเร็ว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท เช่น ธุรกิจการโรงแรม ที่พัก ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร เป็นต้น เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจ สำหรับพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจการโรงแรม การสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานโรงแรม โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับที่ต้องติดต่อสื่อสารกับแขกที่พักในโรงแรม หากพนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารกับแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้ อาจทำให้เกิดปัญหาในการทำความเข้าใจระหว่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม จังหวัดน่านในทัศนคติของชาวต่างประเทศ เพื่อทราบปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

## ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของชาวต่างประเทศ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดน่าน โดยการสุ่มแบบสะดวกจำนวน 30 คน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม จังหวัดน่าน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยให้แก่ผู้สนใจ

## 2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### การสื่อสารภาษาอังกฤษ

แม้ว่าประเทศไทยจะมีภาษาประจำชาติคือภาษาไทย แต่เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลและใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการประกอบธุรกิจ การศึกษา และด้านการต่างประเทศ เป็นต้น ทำให้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญมากในสังคมไทย พรพิมล ชูติศิลป์ (อ้างถึงในสุปัญญา ชมจินดา, 2538) ได้กล่าวไว้ว่าคนไทยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ และใช้อย่างกว้างขวางในวงการต่างๆ ได้แก่ ใช้ในการติดต่อธุรกิจและอุตสาหกรรมกับชาวต่างชาติ เช่นธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม สายการบิน โดยใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน ใช้ในหน่วยงานของรัฐเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศในด้านต่างๆ ใช้ในงานด้านสื่อสารทั้งทางวิทยุและโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

นันทวัน ชุมสันติ (2533, หน้า 1) ได้กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการทำความเข้าใจมนุษยชาติได้มากที่สุด และความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะเผยแพร่ออกไปอย่างกว้างขวางก็ต้องอาศัยภาษาอังกฤษแทบทั้งสิ้น

นันทกา ทาวุฒิ (2542, หน้า 1) กล่าวว่า ในปัจจุบันภาษาอังกฤษมีความสำคัญยิ่งในการสื่อสารและการศึกษา โดยเฉพาะในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษทั้งด้วยตนเองและในห้องเรียน โดยผ่านกระบวนการพัฒนาความสามารถในทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนให้กับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาอื่นๆ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

### ปัญหาการสื่อสารด้านการฟังและการพูด

ปัญหาในการฟังเกิดได้จากหลายสาเหตุ ส่งผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และอาจทำให้ผู้ฟังไม่สามารถวิเคราะห์สิ่งที่ฟังได้ สาเหตุของอุปสรรคและปัญหาที่ทำให้การฟังไม่สัมฤทธิ์ผลสรุปได้ 5 สาเหตุใหญ่ๆ ดังนี้

1. สาเหตุจากผู้ฟัง สาเหตุจากผู้ฟังส่วนใหญ่เกิดมาจากการขาดความพร้อมของผู้ฟังและนิสัยการฟังที่ไม่ดี เช่น ฟังนานๆ ไม่ได้ ขาดสมาธิ เชื่อกันง่าย ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ฟัง ขาดทักษะการจับใจความสำคัญ ไม่ชอบบันทึกข้อมูล มีปัญหาสุขภาพ เป็นต้น ผู้ฟังที่ดีควรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนิสัยดังกล่าว และพยายามพัฒนาทักษะการฟังอยู่เสมอ อุปสรรคและปัญหาเหล่านี้ ผู้ฟังสามารถปรับให้ดีขึ้นได้เพราะเกิดมาจากตัวผู้ฟังเอง

2. สาเหตุจากผู้พูด ผู้พูดเป็นอีกฝ่ายหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อกระบวนการฟังที่มีประสิทธิภาพ การฟังที่มีประสิทธิภาพนอกจากผู้ฟังจะต้องมีทักษะการฟังที่ดีแล้ว ผู้พูดควรมีทักษะการพูดที่ดีด้วยเช่นกัน หากผู้พูดมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับวิธีการพูด การนำเสนอสาร หรือบุคลิกภาพ อาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นผิด ไม่เชื่อถือ และไม่สนใจฟังก็เป็นได้ สาเหตุจากผู้พูดพอสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้พูดขาดทักษะการส่งสาร เช่น ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดหรือความรู้เป็นคำพูดได้ ไม่คุ้นเคยต่อการนำเสนอต่อหน้าที่ประชุมชน ฯลฯ

2.2 ผู้พูดรู้สึกประหม่า ตื่นเต้น หรือกลัวจนพูดไม่ออกหรือพูดติดขัด ซึ่งอาจทำให้ฟังแล้วเข้าใจยาก และอาจทำให้ไม่อยากฟัง

2.3 ผู้พูดกังวลเรื่องเนื้อหาที่จะพูดยังไม่สมบูรณ์ ปัญหานี้อาจทำให้ผู้พูดขาดความมั่นใจจนทำให้การถ่ายทอดสารขาดประสิทธิภาพ ส่วนผู้ฟังจะได้รับสารไม่ครบถ้วนหรืออาจเข้าใจสารผิดไปได้

2.4 ขาดบุคลิกภาพที่ดีขณะพูด บุคลิกภาพที่ดีจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พูดได้ การขาดบุคลิกภาพจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัยและไม่เชื่อถือสิ่งที่ผู้พูดพูด

3. สาเหตุจากสาร สาเหตุจากสารส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร โดยเกิดได้จากหลายสาเหตุพอสรุปสาเหตุจากสารคร่าว ๆ เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 สาเหตุจากเนื้อหา ส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่มาจากเนื้อหาของสารมักจะเกิดจากสารที่เข้าใจยาก สารที่มีความซับซ้อนและลึกซึ้งมาก หรือมีตาราง แผนภูมิ กราฟที่เข้าใจยาก ซึ่งปัญหาเหล่านี้ อาจทำให้ฟังไม่เข้าใจหรือเข้าใจสารผิดได้

3.2 สาเหตุจากภาษา ภาษาที่ปรากฏในสารนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาได้ โดยสารนั้นมีคำศัพท์เฉพาะมากเกินไป เป็นศัพท์ที่ไม่ได้ใช้อยู่ทั่วไป หรือใช้ศัพท์ภาษาต่างประเทศมากเกินไปหรือบทกวีที่เข้าใจยากซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร เกิดความรู้สึกงุนงงก็เป็นได้

4. สาเหตุจากสื่อ สื่อ คือ วิธีการหรือช่องทางการนำเสนอสารของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อที่เป็นบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อทางธรรมชาติ เป็นต้น หากสื่อเกิดขัดข้องหรือด้อยคุณภาพ เช่น โทรศัพท์สายขาดหายเป็นช่วงๆ หรือโทรศัพท์ร้าว มีสัญญาณไม่ดี หรือบุคคลที่ฝากสารไปส่งต่อเข้าใจสารผิด ฯลฯ จะทำให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารไม่เข้าใจสาร ส่งผลให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

5. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมเป็นส่วนที่ช่วยสร้างบรรยากาศในการฟัง แต่หากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยอาจเป็นอุปสรรคต่อการฟังได้ เช่น แสงสว่างน้อยเกินไป อยู่ในบริเวณที่มีเสียงดังเกินไป ร้อนหรือหนาวเกินไป เป็นต้น (อภิรักษ์ อนุษะมาน, 2549)

ส่วนปัญหาด้านการพูด ไม่ว่าจะเป็นการสนทนา หรือการพูดต่อหน้าสาธารณะชน ย่อมจะเกิดปัญหาทั้งนั้น ปัญหานั้นเกิดจากตัวผู้พูดเอง คือการใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ก็มีข้อบกพร่องในการพูดคือ ไม่อาจพูดให้ผู้อื่นเข้าใจตามที่ตนคิดได้อย่างแจ่มแจ้งเท่าที่ควร คิดไว้อีกอย่างหนึ่ง แต่กลับพูดอีกอย่างหนึ่ง พูดไม่ชัดเจน ผู้ฟังไม่ทราบว่าคุณพูดต้องการที่จะสื่ออะไร ทำให้ผู้ฟังลำบาก หรือมีฉะนั้นก็พูดอธิบายหรือโต้แย้งอย่างไม่ตรงประเด็น

ปัญหาที่พบบ่อยในการพูด มีดังนี้

1. การออกเสียงบางคนออกเสียงค่อยไป บางคนออกเสียงภาษาไทยกลาง (มาตรฐาน) ไม่ชัดเจน สำเนียงจะออกมาเป็นภาษาถิ่นที่ตนเคยชิน หรืออวัยวะที่เกี่ยวข้องกับการออกเสียงบกพร่อง เช่น ฟันหัก ลิ้นไก่สั้น ปากแหว่ง
2. ออกเสียงผิดเพี้ยนไปเพราะความนิยมว่าเป็นสิ่งโก้เก๋ เช่น ออกเสียงภาษาไทยเป็นสำเนียงฝรั่ง เช่น ยากส์ มั่นส์ ฟังแล้วเหมือนพูดไม่ชัด พูดภาษาไทยคำปนภาษาต่างประเทศคำ
3. ใช้ภาษาไทยไม่ถูกต้องตามหลักภาษาเช่น คำราชาศัพท์ บุพพท ลักษณะนาม และการใช้ถ้อยคำสำนวนให้ถูกต้อง
4. การใช้คำและสำนวนต่างประเทศ (ศศิวรรณ ดับทุกข์, 2559)

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรม จังหวัดน่าน โดยการสุ่มแบบสะดวก จำนวน 30 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้  
ผู้วิจัยเดินทางไปติดต่อผู้จัดการโรงแรมเพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล และฝากแบบสอบถาม ในกรณีนี้ที่โรงแรมอยู่ต่างอำเภอ นำแบบสอบถามไปแจกให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรมภายในตัวอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บแบบสอบถามที่โรงแรมต่างอำเภอ เพื่อนำมารวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ และสรุปผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งสามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นชายจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 และหญิงจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

**ตาราง 1** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>1. ด้านการพูด</b>			
1.1 ไม่สามารถพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้	4.07	0.58	มาก
1.2 ใช้คำศัพท์ได้แค้ในวงจำกัด	3.93	0.52	ปานกลาง
1.3 ออกเสียงผิดทำให้เกิดความไม่เข้าใจ	3.70	0.60	ปานกลาง
1.4 ปัญหาในการให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว	4.23	0.63	มาก
1.5 ปัญหาในการพูดสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์	4.33	0.48	มาก
รวม	4.05	0.56	มาก
<b>2. ด้านการฟัง</b>			
2.1 ปัญหาในการฟังสำเนียงการออกเสียงภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยว	3.70	0.60	ปานกลาง
2.2 ปัญหาในการฟังศัพท์แสลงภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวใช้	3.73	0.69	ปานกลาง
2.3 ปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวพูดแบบง่ายๆ	3.83	0.65	ปานกลาง
2.4 ปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวพูดแบบซับซ้อน	4.20	0.66	มาก
2.5 ปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยว	4.27	0.58	มาก
รวม	3.95	0.64	ปานกลาง
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.00</b>	<b>1.20</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) ปัญหาในด้านการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาในการพูดสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ปัญหาในด้านการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.95$ ) ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.27$ )

## 5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) ปัญหาในด้านการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาในการพูดสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ ศรีวิชัย (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเทวราชในเขตอำเภอเมืองจังหวัดน่าน พบว่า ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการพูด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในด้านทักษะการพูดอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนมากเป็นพนักงานใหม่ ซึ่งอาจจะไม่กล้าแสดงออก และไม่กล้าสนทนากับชาวต่างชาติ

ปัญหาในด้านการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.95$ ) ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.27$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ ศรีวิชัย (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเทวราชในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่า ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟัง ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านทักษะการฟังอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะฟังสำเนียงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าใจ เป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร ดังนั้นจึงมีความหลากหลายของสำเนียง

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผลการศึกษาก็เป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการโรงแรม เพื่อทราบถึงปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน เจ้าของธุรกิจควรจัดให้มีการฝึกอบรม หรือการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน ควรเน้นการฝึกฝนทักษะในการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องธุรกิจโรงแรมเป็นหลัก เจาะประเด็นไปที่ทักษะการพูดและการฟัง ในเนื้อหาควร

ประกอบด้วยบทสนทนาที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารภายในโรงแรม คำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลการท่องเที่ยวเบื้องต้นที่พนักงานต้อนรับควรทราบ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สำหรับผู้ที่สนใจสามารถจะศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ รวมไปถึงศึกษาปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในสายอาชีพอื่นๆ

### 6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่สนับสนุนงบประมาณการวิจัย ประจำปี 2559 ทำให้รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จเป็นฉบับสมบูรณ์

### 7. เอกสารอ้างอิง

- [1] เจนจิรา ชัยปาน, ทรายขวัญ พรหมแก้ว และ สิทธิ ศรีนาค, 2556, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวล ในการพูด ภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลักสูตร สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สากล ชั้นปีที่ 4”, วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต, ภาควิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล. คณะศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา [libarts.rmutsv.ac.th/fl/sites/default/files/vijai\\_01](http://libarts.rmutsv.ac.th/fl/sites/default/files/vijai_01). [11 สิงหาคม 2559].
- [2] นันทกา ทาวุฒิ, 2542, “ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการเขียน”, กรุงเทพฯ : คอมพิวเตอร์.
- [3] นันทวัน ชุมสันติ, 2533, “การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล ในสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข”, ชลบุรี : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี.
- [4] ยาวลักษณ์ ศรีวิชัย, 2556, “เรื่องปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเทวราชในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน” การศึกษาอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน.
- [5] ศศิวรรณ ดับทุกข์, 2559, “การพูด” <http://thaieduc.wikispaces.com>. [1 ธันวาคม 2559].
- [6] สุปัญญา ชมจินดา, 2538, “กลวิธีในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้าของผู้ค้าแบบแผงลอยชาวไทย ย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร” กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [7] อภิรักษ์ อนุมาน, 2549, “ศิลปะการใช้ภาษาไทย”, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษา.