



ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างพนักงานต้อนรับในโรงแรม กับผู้เข้าพักชาวต่างชาติในประเทศไทย : การวิเคราะห์และสังเคราะห์เชิงเอกสาร

บทความวิจัย

จิรายุทธ ยอดแก้ว¹

ภูริณภัทร หินแก้ว¹

ณัฐธิดา รอดจิตร¹

พฤทธิ โสภามาร¹

ธนนทร์รัฐ นาคทั้ง²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเชิงเอกสารนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากบทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความวิชาการที่เผยแพร่ทั้งในและต่างประเทศ ตามแนวทางการคัดเลือกเอกสารของ John Scott และ Mogalakwe รวมจำนวน 28 ฉบับ วรรณกรรมภาษาไทย 17 ฉบับ และภาษาอังกฤษ 11 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามแนวทางของ Krippendorff และ Elo & Kyngas

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับและผู้เข้าพักชาวต่างชาติ เกิดจากข้อจำกัดทางภาษาอังกฤษ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และโครงสร้างการจัดการภายในโรงแรม ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้เข้าพัก ดังนั้นโรงแรมควรเน้นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทาง การเสริมสร้างความเข้าใจด้านวัฒนธรรม และการสนับสนุนจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยในระดับสากล

คำสำคัญ: ปัญหาการสื่อสาร / การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม / ธุรกิจโรงแรม

¹ นิสิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

English Language Communication Challenges Between Hotel Reception Staff and Foreign Hotel Guests in Thailand: Documentation Analysis and Synthesis

*Jirayud Yodkeaw*¹

*Purinapat Hinkaew*¹

*Natthida Rodjit*¹

*Palit Sopapan*¹

*Tanonrat Naktang*²

ABSTRACT

The purpose of this documentation research article was to collect and analyze the problems and obstacles in English communication between hotel front office staff and international guests. Data were gathered and analyzed from research articles, theses, and academic articles, both domestic and international, following the document selection guidelines of John Scott and Mogalakwe, totaling 28 sources, including 17 Thai-language and 11 English-language publications. The data were analyzed using content analysis based on Krippendorff's and Elo & Kyngas' approaches.

The findings revealed that communication problems between front office staff and international guests arise from English language limitations, cultural differences, and internal organizational structures. These issues directly affect service quality and guest satisfaction. Therefore, hotels should focus on developing specialized English language skills, enhancing cultural understanding, and providing continuous organizational support to improve service quality and strengthen the competitiveness of the Thai hotel industry at the international level.

Keywords: communication problems / intercultural communication / hotel business

¹ Students Majoring in English for Business Communication, Faculty of Science and Arts, Burapha University, Chanthaburi Campus

² Assistant Professor, Faculty of Science and Arts, Burapha University, Chanthaburi Campus

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมจัดเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสร้างรายได้มหาศาลจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศที่ต้องการคุณภาพการบริการที่สะท้อนภาพลักษณ์ประเทศ ประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมจากทั่วโลก โรงแรมจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจและมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้เข้าพัก ซึ่งคุณภาพของการบริการสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของประเทศและขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม (พิชญา ตียรธนาชัย และสุนิตรา สะทองอ้าย, 2566; Saee, 2006) การสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการในโรงแรม โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Staff) ซึ่งเป็นด่านแรกของการติดต่อกับผู้เข้าพัก การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีของลูกค้า (Peshave et al., 2023; Sudantari, 2019) ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารกับแขกจากหลากหลายประเทศได้อย่างมืออาชีพ และส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงแรมในระดับสากล (ไพลิน รุ่งทอง และสุรภา ไถ่บ้านกวย, 2563)

งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมไทยยังคงประสบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ แม้พนักงานจะใช้ทักษะการฟังและพูดในระดับน้อยมากแต่ยังประสบปัญหาการตีความสารผิดพลาดเนื่องจากความหลากหลายของสำเนียงนักท่องเที่ยว คำศัพท์เฉพาะทาง การเลือกใช้คำ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้เข้าพัก (มาลีรัตน์ กะการดี และคณะ, 2561; ยศชนินทร์ พินศิริกุล และคณะ, 2566; บุญชัย ศฤงคารศิริ, 2561; มินตรา ไชยชนะ และคณะ, 2560) ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทการบริการ รวมถึงการเสริมสร้างความเข้าใจด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (คันสนีย์ เกียรติศิริ, 2564; ภิสันต์ ดินะคัต, 2562) สภาพแวดล้อมของงานบริการที่ต้องติดต่อกับผู้เข้าพักอย่างต่อเนื่องยังเพิ่มความซับซ้อนของการสื่อสาร โดยเฉพาะในสถานการณ์เฉพาะหน้าหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่ต้องการการสื่อสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และเหมาะสม (ณัฐวดี ไกรเทพ และคณะ, 2564; Sae-Jeng, 2018) ดังนั้น การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ การเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสร้างกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยให้ทัดเทียมนานาชาติ (ฐิตาภา สีนุรัตน์ และคณะ, 2567; แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์, 2565) นอกจากนี้งานวิจัยส่วนใหญ่แยกศึกษาเป็นรายพื้นที่หรือศึกษาเฉพาะทักษะภาษาเพียงด้านเดียว แต่ยังขาดการสังเคราะห์เชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงระหว่างทักษะภาษา ความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม และ โครงสร้างการจัดการองค์กร เข้าด้วยกันเพื่อสร้างแนวทางพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับนโยบาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และจำแนกปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในบริบทประเทศไทย
2. เพื่อสังเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างข้อจำกัดทางภาษา มิติทางวัฒนธรรม และปัจจัยด้านการจัดการองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร โดยเน้นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากบทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และหนังสือบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ ทั้งในแง่แนวคิดทางทฤษฎี งานวิจัยเชิงประจักษ์ และบทความวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะของการสื่อสาร ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขที่ปรากฏในบริบทของธุรกิจโรงแรม จำนวนทั้งสิ้น 28 ฉบับ โดยแบ่งเป็นวรรณกรรมภาษาไทย จำนวน 17 ฉบับ และวรรณกรรมภาษาอังกฤษ 11 ฉบับ และจำแนกประเด็นการทบทวนวรรณกรรมออกเป็นหัวข้อหลัก ดังนี้

หลักการ แนวคิด และทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

การสื่อสารในงานโรงแรมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการและประสบการณ์ของผู้เข้าพัก โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับซึ่งเป็นด่านแรกที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าต่างชาติ การสื่อสารในที่นี้ครอบคลุมทั้ง วจนภาษา (Verbal Communication) และ อวจนภาษา (Non-verbal Communication) ซึ่งทั้งสองรูปแบบต่างมีบทบาทเสริมกันในการสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจ

วจนภาษา หมายถึง การใช้ถ้อยคำ ทั้งการพูดและการเขียน เพื่อถ่ายทอดสารและข้อมูลได้อย่างตรงประเด็นและเหมาะสมกับสถานการณ์ ในงานโรงแรม วจนภาษามีความสำคัญต่อการอธิบายข้อมูลที่ซับซ้อน เช่น ขั้นตอนการเช็คอิน การตอบคำถาม หรือการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับบริการ หากพนักงานเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน สุภาพ และถูกต้อง จะช่วยลดความเข้าใจผิดและสร้างความน่าเชื่อถือ (Peshave et al., 2023; Sudantari, 2019)

อวจนภาษา เป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ แต่สื่อสารผ่านสัญญาณต่าง ๆ เช่น สีหน้า ท่าทาง ระยะห่างระหว่างบุคคล น้ำเสียง หรือการสบตา ซึ่งช่วยส่งเสริมความหมายของถ้อยคำและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร การแสดงอวจนภาษาที่เหมาะสม เช่น รอยยิ้ม การยกมือไหว้ หรือการใช้โทนเสียงสุภาพ สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพักและช่วยลดอุปสรรคทางภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sudantari, 2019; พิษญา ดิยรัตนชัย และสุนิตรา สะทองอ้าย, 2566)

ดังนั้น การบูรณาการทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาอย่างเหมาะสมจึงถือเป็นรากฐานสำคัญของการสื่อสารในธุรกิจโรงแรมในการลดความเข้าใจผิด อุปสรรคทางภาษา และสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าพักได้ในระยะยาว

การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม

การสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นองค์ประกอบสำคัญของงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม เนื่องจากพนักงานต้อนรับต้องปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทักษะภาษาอังกฤษทั้งสี่ทักษะรวมถึงความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริการและภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ นักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาในประเด็นนี้จากหลากหลายบริบท ซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นความเรียงดังต่อไปนี้

บุญชัย ศฤงคารศิริ (2561) ศึกษาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับมีการใช้ทักษะด้านการฟัง การพูด และการอ่านในระดับน้อยมาก ส่วนทักษะการเขียนใช้ในระดับน้อย นอกจากนี้ หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ การขอความช่วยเหลือ การต้อนรับ การอ่านเพื่อหาข้อมูล และการเขียนเพื่อให้ข้อมูล ซึ่งล้วนเป็นบทบาทหลักของงานบริการส่วนหน้า ผลการศึกษาของบุญชัย สะท้อนว่าพนักงานต้อนรับจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในหลายมิติของงาน ทั้งการตอบคำถาม การให้ข้อมูล การจัดการกับสถานการณ์คาดไม่ถึง และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการจากหลากหลายประเทศ

ในอีกมุมหนึ่ง ภิสันต์ ตินะคัต (2562) ศึกษาการเรียนรู้เพื่อปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรมของพนักงานชาวไทยในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติที่จังหวัดภูเก็ต ผ่านการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานจำนวน 10 คน พบว่าปัญหาการสื่อสารถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานต่างชาติ โดยเฉพาะความแตกต่างของสำเนียง น้ำเสียง การเลือกใช้คำ รวมถึงการตีความท่าทางและภาษากายที่ต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ความอึดอัดใจ และความไม่มั่นใจในการทำงานร่วมกัน งานวิจัยนี้สะท้อนว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมไม่ได้จำกัดอยู่แค่ทักษะทางภาษา แต่ยังต้องรวมถึงความสามารถด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้การทำงานในสภาพแวดล้อมพหุวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่น

Sae-Jeng (2018) ศึกษาปัญหาและความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สนามบินนานาชาติแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน พบว่าปัญหาหลักที่เจ้าหน้าที่เผชิญ ได้แก่ การฟังสำเนียงที่แตกต่างกันของผู้พูดจากหลายประเทศ ความเร็วในการพูด คำศัพท์เฉพาะที่ไม่คุ้นเคย และสภาวะความเหนื่อยล้าขณะปฏิบัติงาน แม้บริบทของตำรวจท่องเที่ยวจะแตกต่างจากพนักงานต้อนรับในโรงแรม แต่ผลการวิจัยชี้ให้เห็นปัญหาด้านการฟังและการสื่อสารกับผู้ใช้บริการต่างชาติ ซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันที่พนักงานโรงแรมต้องเผชิญ และสะท้อนถึงความจำเป็นของการพัฒนาทักษะฟังและพูดในสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในงานบริการ

นอกจากนี้ ในบริบทต่างประเทศ Sae (2006) วิเคราะห์ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในอุตสาหกรรมการบริการของออสเตรเลีย ซึ่งเป็นสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสูง ผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างด้านภาษา ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการทำงานร่วมกัน และส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า งานวิจัยนี้เน้นว่าพนักงานบริการจำเป็นต้องมีทั้งความสามารถทางภาษาและความเข้าใจในวัฒนธรรมของลูกค้าที่มาจากหลายประเทศ เพื่อปรับพฤติกรรมการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ต่าง ๆ

จากการศึกษาเหล่านี้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับ นอกจากทักษะภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียนแล้ว พนักงานยังต้องมีความสามารถในการจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การตีความพฤติกรรมที่ไม่ใช้ภาษา และการปรับตัวเข้ากับผู้คนจากหลากหลายภูมิหลัง งานวิจัยทุกชิ้นล้วนชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเชิงสื่อสารควบคู่กับทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

จะช่วยให้พนักงานต้อนรับสามารถให้บริการได้อย่างเป็นมืออาชีพ ลดความเข้าใจผิด และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าต่างชาติ ซึ่งเป็นหัวใจของความสำเร็จในอุตสาหกรรมโรงแรมสมัยใหม่

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของไทย พบว่าทักษะภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในบริบทของวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) งานวิจัยส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นสอดคล้องกันว่า ทักษะการฟังและการพูด เป็นทักษะที่มีความจำเป็นสูงสุดและถูกใช้งานบ่อยที่สุดในการปฏิบัติงานประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยว (ฐิตาภา สินธุรัตน์ และคณะ, 2567; ณัฐวดี ไกรเทพ และคณะ, 2564; ไพลีน รุ่งทอง และสุภา ไถ่บ้านกวย, 2563) โดยรูปแบบการสื่อสารมักเป็นการตอบข้อซักถามและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง อย่างไรก็ตามมีข้อค้นพบที่น่าสนใจจากงานวิจัยของ สมชัย ปราบริทธิ์ (2559) ที่พบว่าในบางบริบท พนักงานอาจนิยมการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความต้องการความถูกต้องและมีหลักฐานอ้างอิงในการทำงาน แม้ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษจะมีสูงแต่บุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ยังคงเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารหลายประการ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือการขาดความมั่นใจในการสนทนา การไม่เข้าใจสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ และการขาดความรู้เรื่องคำศัพท์เฉพาะทาง (Technical Terms) (มาลีรัตน์ กะการดี และคณะ, 2561; สุภาพร เจริญสุข และคณะ, 2561) สอดคล้องกับการศึกษาของ มินตรา ไชยชนะ และคณะ (2560) ที่สะท้อนผ่านมุมมองนักท่องเที่ยวว่า พนักงานต้อนรับยังมีปัญหาด้านการฟังและการพูดทางโทรศัพท์ในระดับมาก นอกจากนี้ปัญหาด้านมิติทางวัฒนธรรมยังเป็นอุปสรรคสำคัญ โดย ศรียิตรา นวรัตนภรณ์ (2557) และ ศันสนีย์ เกียรติศิริ (2564) พบว่าพนักงานยังขาดความตระหนักรู้และการสื่อสารเชิงละเอียดระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งและการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

งานวิจัยหลายฉบับได้เสนอแนวทางการพัฒนาและรูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลายเพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานการท่องเที่ยววิถีใหม่ โดยเน้นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ การจำลองสถานการณ์จริง (Role-play) และการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Instruction) ซึ่งพิสูจน์แล้วว่าช่วยเพิ่มความมั่นใจและพัฒนาทักษะการสื่อสารได้อย่างมีนัยสำคัญ (ทัศน ธราพร และคณะ, 2557; วราวุธ ปวีรรัตนภาษา และราชน มีศรี, 2560; สิริยากร มณีฉาย และคณะ, 2562; ยศชนินทร์ พินศิริกุล และคณะ, 2566) นอกจากนี้ในยุคดิจิทัลยังมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาทักษะ ดังที่แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์ (2565) ค้นพบว่าการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการยกระดับทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน

พฤติกรรมผู้เข้าพักชาวต่างชาติ

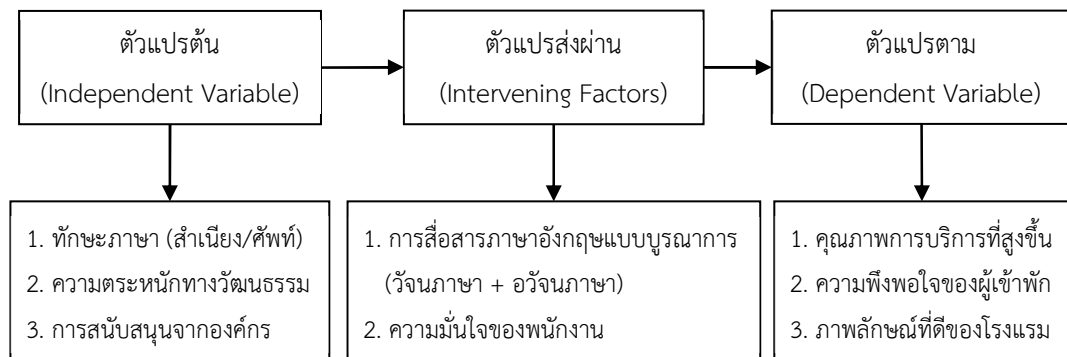
จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้เข้าพักชาวต่างชาติในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย พบว่ามีประเด็นสำคัญที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 มิติหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก 2) พฤติกรรมการใช้บริการและความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ปัญหาและรูปแบบการสื่อสาร รวมถึง 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยแต่ละมิติมีรายละเอียดที่น่าสนใจดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักนั้น พบว่าในยุคดิจิทัลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พึ่งพาข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เป็นอย่างมาก การตัดสินใจจองห้องพักได้รับอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญจาก "การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์" (Electronic Word-of-Mouth: eWOM) ทั้งในมิติของปริมาณการรีวิว (Volume) และทิศทางของเนื้อหาการรีวิว (Valence) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดเห็นเชิงบวกที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ประกอบกับคุณภาพของเว็บไซต์โรงแรมที่ต้องได้รับการออกแบบให้ใช้งานง่ายและนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน (Sirivadhanawaravachara, 2024) นอกจากนี้ปัจจัยทางเทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยทางกายภาพและทำเลที่ตั้ง (Location) ยังคงมีความสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมักพิจารณาความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งมวลชน รวมถึงระยะทางที่ใกล้กับแหล่งช้อปปิ้ง ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับคุณลักษณะของห้องพัก เช่น ขนาดพื้นที่และวิวทัศน์ ซึ่งล้วนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมระหว่างการเข้าพัก พบว่าความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เข้าพักชาวต่างชาติมีความเฉพาะเจาะจง งานวิจัยของ Phucharoen and Sangkaew (2020) ชี้ให้เห็นว่า การมีสระว่ายน้ำและบริการสปาเป็นปัจจัยดึงดูดที่มีนัยสำคัญทั้งในพื้นที่เมืองท่องเที่ยวหลักและเมืองรอง สะท้อนให้เห็นว่าบริการเหล่านี้เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ขาดไม่ได้สำหรับตลาดต่างประเทศ นอกจากนี้ ในบริบทของโรงแรมบูติก (Boutique Hotel) ยังพบความต้องการที่ซับซ้อนขึ้นในกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ (Generation Y) ซึ่งมีแนวโน้มชื่นชอบบริการที่เน้น "ประสบการณ์ความเป็นไทย" (Thainess Experience-Centric Service) อันประกอบไปด้วยการต้อนรับแบบไทย บรรยากาศที่แฝงกลิ่นอายศิลปะไทย รสชาติอาหารไทย และบริการด้านสุขภาพตามวิถีไทย โดยผู้เข้าพักกลุ่มนี้มองว่าองค์ประกอบดังกล่าวช่วยสร้างคุณค่าทางความรู้สึกและมอบประสบการณ์ที่น่าจดจำ อย่างไรก็ตาม แม้ประเทศไทยจะเป็นจุดหมายปลายทางระดับโลก แต่การสื่อสารยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการ Dayama et al. (2021) พบว่าชาวต่างชาติมักประสบปัญหาในการสื่อสารกับพนักงานโรงแรมไทย อันเนื่องมาจากความแตกต่างของสำเนียง (Accent) การเลือกใช้คำศัพท์เฉพาะ และโครงสร้างไวยากรณ์ เพื่อจัดการกับปัญหานี้ นักท่องเที่ยวจึงเลือกใช้บริการการปรับตัวหลายรูปแบบ เช่น การพูดให้ช้าลง การเลือกใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่าย หรือการใช้เทคโนโลยีอย่างแอปพลิเคชันแปลภาษา (Google Translate) เข้ามาช่วย นอกจากนี้ ยังมีการพึ่งพาการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Non-verbal communication) เช่น ภาษากาย เพื่อช่วยลดช่องว่างความเข้าใจและทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจคือความพึงพอใจและความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisit Intention) ซึ่ง Boontos and Uon (2025) ได้สรุปไว้ว่า ความตั้งใจดังกล่าวขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าพัก ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากบูรณาการระหว่างประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และภาพลักษณ์ของแบรนด์ (Brand Image) ดังนั้น หากผู้ประกอบการสามารถส่งมอบบริการที่ได้มาตรฐานและสร้างความประทับใจเชิงบวกได้ ย่อมนำไปสู่กระบวนการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

กระบวนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) เป็นเครื่องมือสำคัญ โดยผู้วิจัยคัดเลือกเอกสารระดับ ทฤษฎีภูมิ คือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย บทความวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ เอกสารเผยแพร่ของภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Wellington, 2000)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารระดับทฤษฎีภูมิตามแนวทางของ Scott (1990); Scott (2006) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) มีความถูกต้อง (Authentic) คือ เป็นเอกสารที่มาจากแหล่งเชื่อถือได้ มีความต้องถูกต้อง สมบูรณ์ สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ตีพิมพ์ 2) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ เป็นเอกสารที่ปราศจากข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูล 3) ความเป็นตัวแทน (Representativeness) คือ เป็นเอกสารที่สามารถแสดงรายละเอียดแทนเอกสารประเภทเดียวกันได้ รายละเอียดสามารถเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ และ 4) มีความหมายชัดเจน (Meaning) คือ เป็นเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนัยสำคัญของการวิจัย (Mogalakwe, 2006) จากนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามแนวทางของ Krippendorff (2013) และ Elo and Kyngas (2008) โดยเริ่มจากการทำความเข้าใจกับข้อมูล เพื่อระบุประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม จากนั้นใช้แนวทางของ Miles et al. (2014) ดำเนินการเข้ารหัสข้อมูลเชิงเปิด (open coding) เพื่อกำหนดรหัสเบื้องต้นสำหรับปัญหาการสื่อสารที่ปรากฏในเอกสารแต่ละฉบับ และทำการจัดหมวดหมู่รหัส (axial coding) โดยรวมรหัสที่มีความหมายใกล้เคียงกันเป็นกลุ่ม เพื่อจำแนกปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ พร้อมทั้งอธิบายถึงผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและเสนอแนวทางแก้ไข

ขอบเขตของเอกสารระดับทุติยภูมิ

ขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงเอกสารครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) ปัญหาด้านการสื่อสาร 2) ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม 3) บทบาทของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการบริการเชิงคุณภาพ โดยผลการคัดเลือกพบว่า มีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกเอกสาร และวัตถุประสงค์งานวิจัย แบ่งเป็นวรรณกรรมภาษาไทย จำนวน 17 ฉบับ และวรรณกรรมภาษาอังกฤษ 11 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้นำวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาวิเคราะห์แนวคิดทางการจัดการที่เป็นองค์ประกอบของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสมรรถนะการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม และสรุปความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต่างๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางผลการวิเคราะห์ปัญหาการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ความถี่
1	ข้อจำกัดทางภาษา	พนักงานมีทักษะภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐานและขาดความรู้คำศัพท์เฉพาะทางโรงแรม ไม่เข้าใจสำเนียงต่างชาติและออกเสียงไม่ชัดเจน ขาดความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	สูงที่สุด
2	อุปสรรคทางจิตวิทยา	ขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติและแสดงพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพักเมื่อไม่เข้าใจสำเนียงที่หลากหลายและอธิบายการบริการที่ซับซ้อนได้	สูง
3	ความแตกต่างทางวัฒนธรรม	ความแตกต่างด้านมารยาท ค่านิยม และการแสดงออก ความคาดหวังในการบริการ และปัญหาจากข้อจำกัดทางศาสนา	ปานกลางถึงสูง
4	ภายในองค์กร	ขาดการฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรม พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนา และใช้เทคโนโลยีแปลภาษาผิดวิธี	เจาะจง

ที่มา : ทีมผู้วิจัย

ผลการวิเคราะห์และจำแนกปัญหาการสื่อสาร

1. มิติด้านภาษา: ปัญหาสำเนียงและคำศัพท์เทคนิคที่เป็นอุปสรรคต่อวัจนภาษา

ปัญหาในมิติด้านภาษาถือเป็นอุปสรรคพื้นฐานที่สำคัญที่สุด โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทักษะภาษาอังกฤษเพียงระดับพื้นฐานและขาดความรู้ในกลุ่มคำศัพท์เฉพาะทาง (Technical Terms) ที่จำเป็นสำหรับงานโรงแรม อุปสรรคที่เด่นชัดคือความยากลำบากในการทำความเข้าใจสำเนียง (Accent) ที่หลากหลายและความเร็วในการพูดของผู้เข้าพักชาวต่างชาติ ข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลให้การสื่อสารในสถานการณ์จริง เช่น การ check-in หรือการอธิบายบริการที่ซับซ้อนไม่สามารถทำได้อย่างราบรื่น เมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหาการฟังและการออกเสียงที่ไม่ชัดเจนทำให้พนักงานขาดความมั่นใจและมักแสดงพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพัก เพื่อจัดการกับปัญหานี้นักท่องเที่ยวบางส่วนจึงต้องปรับตัวด้วยการใช้กลยุทธ์การพูดให้ช้าลงหรือพึ่งพาเทคโนโลยีแปลภาษาเพื่อช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารวัจนภาษา

2. มิติด้านวัฒนธรรม: ความเหลื่อมล้ำในการตีความวัจนภาษาและบรรทัดฐานทางสังคม

ในมิติด้านวัฒนธรรมความเข้าใจผิดมักเกิดจากการตีความวัจนภาษา (Non-verbal Communication) ที่แตกต่างกันระหว่างพนักงานและผู้เข้าพัก การแสดงออกทางกาย เช่น การสบตา การยิ้ม ท่าทาง หรือน้ำเสียง อาจมีความหมายที่คลาดเคลื่อนไปตามภูมิหลังทางวัฒนธรรม ซึ่งอาจสร้างความอึดอัดใจและส่งผลต่อบรรยากาศที่เป็นมิตรในงานบริการ นอกจากนี้ความแตกต่างของบรรทัดฐานทางสังคมและศาสนาที่ละเอียดอ่อน เช่น ข้อจำกัดเรื่องอาหาร หรือความคาดหวังในมาตรฐานการบริการที่หลากหลายในแต่ละประเทศ เป็นประเด็นที่สร้างความท้าทายอย่างยิ่ง หากพนักงานขาดความตระหนักรู้ในมิติการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) จะทำให้ประสิทธิภาพในการแก้ไขความขัดแย้งลดลงและไม่สามารถส่งมอบบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าที่มีความหลากหลายได้

ผลการสังเคราะห์ความเชื่อมโยงต่อคุณภาพการบริการ

1. อิทธิพลของความมั่นใจต่อประสิทธิภาพการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ความมั่นใจทำหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางจิตวิทยาที่ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการเผชิญหน้าและจัดการกับอุปสรรคในการบริการที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด โดยงานวิจัยระบุว่าเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการทำความเข้าใจสำเนียงที่หลากหลายหรือขาดคำศัพท์เฉพาะทาง จะนำไปสู่ภาวะขาดความมั่นใจซึ่งส่งผลเสียอย่างรุนแรงและทำให้พนักงานพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติในสถานการณ์ที่จำเป็น การหลีกเลี่ยงนี้บั่นทอนประสิทธิภาพของวัจนภาษา ทำให้ไม่สามารถสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในทางกลับกันการพัฒนาความมั่นใจผ่านกระบวนการจำลองสถานการณ์จริง (Role-play) จะช่วยให้พนักงานมีความกล้าในการใช้ภาษาและปรับตัวเข้าหาผู้เข้าพักชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและการแก้ปัญหาในงานบริการส่วนหน้าได้อย่างเป็นมืออาชีพ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการภายใน (การอบรม) กับความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน

โครงสร้างการจัดการภายในองค์กรโดยเฉพาะนโยบายการฝึกอบรมถือเป็นรากฐานสำคัญที่กำหนดระดับความสามารถในการปรับตัวของพนักงานในสภาพแวดล้อมข้ามวัฒนธรรม ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมสะท้อนว่าปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากการขาดการจัดการอบรมด้านภาษาและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องที่เป็นระบบจากทางโรงแรม เมื่อโรงแรมขาดการสนับสนุนเชิงนโยบายและขาดการสร้างแรงจูงใจ พนักงานจะขาดความตระหนักรู้และไม่สามารถปรับพฤติกรรมการสื่อสารให้สอดคล้องกับค่านิยมหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้เข้าพักแต่ละชาติได้ ดังนั้นการจัดการภายในที่เข้มแข็งผ่านการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (English for Hospitality) และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ จึงเป็นปัจจัยกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนจากผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นผู้ที่มีสมรรถนะในการปรับตัวสูง (Adaptability) ซึ่งสามารถบูรณาการทั้งทักษะภาษาและความเข้าใจทางวัฒนธรรมเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้อย่างยั่งยืน

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary Analysis and Synthesis) จากบทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความวิชาการจำนวน 28 ฉบับ สามารถสรุปผลการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: การวิเคราะห์และจำแนกปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ สามารถจำแนกออกเป็นประเด็นหลัก ได้แก่

1.1) ข้อจำกัดทางภาษา (Language Limitations): พนักงานมักประสบปัญหาในการฟังและการตีความสารผิดพลาด โดยมีสาเหตุหลักมาจากความหลากหลายของสำเนียง (Accents) ของนักท่องเที่ยวที่มาจากหลากหลายประเทศ ความเร็วในการพูดของผู้เข้าพัก รวมถึงความไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์เฉพาะทาง (Technical terms) ในงานบริการ และ

1.2) ความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Differences): ปัญหาไม่ได้เกิดจากวัจนภาษาหรือการพูดเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงอวัจนภาษา (Non-verbal communication) เช่น การตีความหมายของสีหน้า ท่าทาง ภาษากาย และน้ำเสียงที่แตกต่างกันไปตามบริบททางวัฒนธรรมของผู้เข้าพัก ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจผิดและความอึดอัดใจในการให้บริการ

2. สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: การสังเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างข้อจำกัดทางภาษา มิติทางวัฒนธรรม และปัจจัยด้านการจัดการองค์กร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมไทยไม่ได้เกิดจากตัวพนักงานเพียงปัจจัยเดียวแต่มีความเชื่อมโยงกันกับ 2 มิติข้างต้น และอีก 1 มิติ คือ

2.1 ความเชื่อมโยงสู่คุณภาพการบริการ: ข้อจำกัดด้านทักษะภาษาอังกฤษประกอบกับความไม่เข้าใจในความแตกต่างข้ามวัฒนธรรม เมื่อถูกกดดันด้วยปัจจัยด้านการจัดการองค์กร เช่น ภาระงานที่

พนักงานเกิดสภาวะความเหนื่อยล้าขณะปฏิบัติงาน หรือโครงสร้างการจัดการที่ขาดการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานต้อนรับทำให้คุณภาพการบริการลดลงและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักชาวต่างชาติ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องอาศัยการบูรณาการทั้ง วัฒนธรรมและอวัจนภาษา ดังนั้นองค์กรหรือธุรกิจโรงแรมจึงควรมีนโยบายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทางด้านการให้บริการในโรงแรม (English for Hospitality) ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความเข้าใจด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยในระดับสากล

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์การวิจัยเชิงเอกสารเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติในประเทศไทย สามารถนำข้อค้นพบในประเด็นต่าง ๆ มาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์โดยเปรียบเทียบกับบริบทต่างประเทศและเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1: ข้อจำกัดทางภาษาและความหลากหลายของสำเนียง (Language Limitations and Accents)

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาหลักในการสื่อสารคือข้อจำกัดด้านคำศัพท์เฉพาะทางและความหลากหลายของสำเนียงของผู้เข้าพัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญชัย ศฤงคารศิริ (2561) และ Sae-Jeng (2018) ที่ระบุว่าความเร็วในการพูดและสำเนียงที่แตกต่างกันเป็นอุปสรรคสำคัญในการตีความสาร (message) เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยในบริบทต่างประเทศ เช่น อินเดียหรืออินโดนีเซีย (Peshave et al., 2023; Sudantari, 2019) พบปัญหาในลักษณะเดียวกัน ปรากฏการณ์นี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca: ELF) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับสากล ผู้สื่อสารส่วนใหญ่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers) ทำให้รูปแบบการออกเสียงและโครงสร้างประโยคมีความหลากหลายสูงความสอดคล้องของปัญหาในบริบทไทยและต่างประเทศซึ่งเกิดจากโครงสร้างพื้นฐานของการท่องเที่ยวโลกที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือกลางในการสื่อสารข้ามชาติ

ประเด็นที่ 2: มิติทางวัฒนธรรมและการสื่อสารผ่านอวัจนภาษา (Cultural Dimensions and Non-verbal Communication)

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อความเข้าใจผิดในการสื่อสารโดยเฉพาะการตีความภาษาท่าทาง (non-verbal language) และน้ำเสียงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัสร์นันท์ ดินะคดี (2562) และ พิษญา ดิยรัตน์ชัย และสุนิตรา สะทองอ้าย (2566) ที่พบว่าการตีความท่าทางที่ต่างกันทำให้เกิดความอึดอัดใจ ซึ่งประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Intercultural Communication Theory) และแนวคิดบริบทวัฒนธรรมของ Edward T. Hall โดยประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มวัฒนธรรมบริบทสูง (High-context culture) ที่พึ่งพาอวัจนภาษา เช่น รอยยิ้ม หรือความเงียบ เพื่อรักษามารยาทและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาติตะวันตกมักมาจากวัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low-

context culture) ที่เน้นการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่ตรงไปตรงมา (Peshave et al., 2023) ความขัดแย้งหรืออุปสรรคที่พบจึงไม่ได้เกิดจากความบกพร่องทางไวยากรณ์แต่เกิดจากกระบวนการทัศนทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในการถอดรหัสความหมาย

ประเด็นที่ 3: ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรและนโยบายการสนับสนุน (Organizational Management Factors)

ผลการวิจัยสะท้อนว่าโครงสร้างการจัดการภายในโรงแรม เช่น ภาระงานที่หนักจนเกิดความเหนื่อยล้าหรือการขาดการฝึกอบรมที่ตรงจุดเป็นปัจจัยที่ลดทอนประสิทธิภาพการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Sae-Jeng (2018) ที่ระบุถึงสถานะความเหนื่อยล้าขณะปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับเครือข่ายโรงแรมระดับนานาชาติในต่างประเทศ มักพบว่าองค์กรเหล่านั้นมีการจัดการที่แตกต่างออกไป โดยสามารถอธิบายผ่านทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support Theory) โรงแรมในประเทศหรือเครือข่ายข้ามชาติมักมีระบบการจัดการสมรรถนะ (Competency Management) ที่ชัดเจน มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (ESP) และการจำลองสถานการณ์ (Role-play) อย่างต่อเนื่อง สาเหตุที่งานวิจัยในอดีตของไทยบางชิ้นอาจขัดแย้งหรือพบปัญหาในระดับที่รุนแรงกว่าบริบทต่างประเทศเป็นเพราะโรงแรมในประเทศไทยหลายแห่งยังขาดนโยบายการสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเองเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับมีผลโดยตรงต่อความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพักชาวต่างชาติ โรงแรมจึงควรจัดให้มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้เข้าพัก โดยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) พัฒนาหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน (English for Hospitality) โรงแรมควรจัดอบรมภาษาอังกฤษที่เน้นสถานการณ์จริงในงานบริการ ได้แก่ การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพัก การอธิบายบริการของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Problem-solving communication) การรับเรื่องร้องเรียนและกล่าวคำขอโทษอย่างมืออาชีพ การให้ข้อมูลท่องเที่ยวและคำแนะนำในพื้นที่ การใช้บทสนทนาจริงร่วมกับ Role Play หรือสถานการณ์จำลอง จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและใช้ภาษาได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2) จัดตั้งระบบประเมินทักษะภาษาอังกฤษแบบต่อเนื่อง เพื่อให้โรงแรมสามารถติดตามพัฒนาการของพนักงานได้อย่างเป็นระบบ ควรมีแบบทดสอบด้านคำศัพท์ สำเนียง และโครงสร้างภาษา

การประเมินการฟังและการตอบสนองต่อสถานการณ์จริง การประเมินจากผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกขณะปฏิบัติงานจริง (On-the-job assessment)

3) ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อออนไลน์และเทคโนโลยี โรงแรมสามารถจัดระบบสนับสนุน เช่น แพลตฟอร์ม E-learning ภาษาอังกฤษเฉพาะการโรงแรม คลิปวิดีโอสถานการณ์ภาษาอังกฤษในงานบริการ แบบฝึกหัดฟังสำเนียงหลากหลายประเทศ ห้องสมุดดิจิทัล

4) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานกล้าสื่อสารมากขึ้น โรงแรม ควรส่งเสริมบรรยากาศที่ไม่ตัดสินความผิดพลาดด้านภาษา จัดกิจกรรม “English Day” หรือ “Front Office English Moment” ให้รางวัลหรือแรงจูงใจกับพนักงานที่พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดดเด่น เปิดโอกาสให้พนักงานทดลองใช้ภาษาอังกฤษจริงในงานประจำวัน วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร

5) เชื่อมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเข้ากับความก้าวหน้าในอาชีพ โรงแรมควรกำหนดให้ “ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ” เป็นเกณฑ์หนึ่งของการเลื่อนตำแหน่ง การให้ค่าตอบแทนตามความสามารถ การคัดเลือกพนักงานเข้าร่วมอบรมภายนอกหรือศึกษาดูงาน การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ที่ชัดเจน จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาภาษาอังกฤษ

6) จัดทำคู่มือประโยชน์คนหนาและคำศัพท์เฉพาะงาน โรงแรมควรพัฒนาคู่มือที่ประกอบด้วย ประโยคสื่อสารที่ใช้บ่อยในการต้อนรับ คำอธิบายบริการของโรงแรม รูปแบบการตอบคำถามหรือรับมือปัญหาต่าง ๆ คำศัพท์เฉพาะด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว คู่มือดังกล่าวเป็นเครื่องมือช่วยเหลือพนักงานใหม่และใช้เป็นแนวทางมาตรฐานในการสื่อสารขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เพื่อขยายขอบเขตความรู้และสร้างแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมให้ตรงจุด ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในบริบทของการปฏิบัติงานจริง (Field Study) เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในสถานการณ์ที่หลากหลาย และประเมินผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้เข้าพักอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมเฉพาะด้านภาษาอังกฤษกับพนักงานทั่วไป เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการอบรม รวมถึงการศึกษาเชิงวัฒนธรรมในแง่ของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในบริบทของโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งมีความหลากหลายของแขกผู้เข้าพักจากหลายประเทศทั่วโลก

เอกสารอ้างอิง

- แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์. (2565). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการให้บริการ การท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ. *วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 4(2), 402–411. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/article/view/259986>
- ฐิตาภา สินธุรัตน์, ธันยาภัทร์ สร้อยสุวรรณ, ก้องเกียรติ คุณาสถิตชัย และปราชญ์ชนิต คงสมบูรณ์. (2567). การวิเคราะห์ความต้องการ ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในยุควิถีใหม่: กรณีศึกษาโรงแรมและรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก. *วารสารรอยแคว้นสาร*, 9(1), 70–86. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/266966>
- ณัฐวดี ไกรเทพ, ชลกร คงกระพันธ์, เพชรภรณ์ ประทีป ณ ถลาง และเจนใจ นิพนธ์มานนท์. (2564). การใช้ทักษะภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว. *วารสารศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 17(1), 1–26. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jla_ubu/issue/download/16913/4146
- ทัศนี ธาราพร, เสี่ยม โตรัตน์ และบำรุง โตรัตน์. (2557). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานเพื่อส่งเสริมทักษะในการสื่อสาร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(5), 205–221. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/27234/23165/59929>
- บุญชัย ศฤงคารศิริ. (2561). *ทักษะภาษาอังกฤษและหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://buiir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/7545/1/Fulltext.pdf?utm_source=chatgpt.co
- พิชญา ดิยรัตนชัย และสุนิตรา สะทองอ้าย. (2566). คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศควบคู่การบูรณาการภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 17(53), 424–439. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/265030/179691>
- ไพลิน รุ่งทอง และสุรภา ไถ่บ้านกวย. (2563). *การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www.vlabstrat.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-1-1_1623676002.pdf

- ภิสันต์ ดินะคัด. (2562). การเรียนรู้เพื่อปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรมของพนักงานโรงแรม ระบบ
เครือข่ายนานาชาติ จังหวัดภูเก็ต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_5819030148_12602_12792.pdf
- มาลีรัตน์ กะการดี, อังศุอร ณ หนองคาย, ชญาชล เชื้อนนท์, กิตติชัย นิลอุบล และวิภาพร บุตรสีหัต. (2561).
อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการธุรกิจและการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 1(2), 67–83. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/husolru/article/download/245403/166227/867080>
- มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชื้อขาว และสุภารัตน์ ทองเณร. (2560). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของ
พนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยว. ใน รายงานสืบเนื่องการประชุม
วิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา น่าน.
[https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/681/rmutrconth_35.pdf?](https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/681/rmutrconth_35.pdf?isAllow)
isAllow
- ยศชนินทร พินศิริกุล, วรณวิมล ชูดวง, ทิพย์กมล หนูในน้ำ, ลดาวัลย์ จันทวงศ์ และวริษฐา เทพนิมิตร.
(2566). ปัญหาและวิธีแก้ปัญหการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมที่ทำงานกับ
ชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี, 6(2), 1–15.
- วรารุช ปรีวรรตภาษา และราชน มีศรี. (2560). การนำเสนอรายวิชาการสื่อสารด้วยการพูดภาษาอังกฤษใน
งานโรงแรมสำหรับนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการจัดการโรงแรม. วารสาร
อิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา, 12(4), 363–380.
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2557). การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้
ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเลย. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 9(28), 93–105. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/researchjournalru/article/download/100736/78299>
- คันสนีย์ เกียรติศิริ. (2564). ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสม
มุข ผ่านมุมมองผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับ
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 11(3), 167–181. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSocSci/article/download/245925/168707/918467>
- สมชัย ปราบริทธิ์. (2559). เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดภูเก็ต. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ
ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. <https://surl.li/mgloyu>

- สิริยากร มณีฉาย, เบญญาภา ตะวันธรรม และนิติกร ฤทธิโคตร. (2562). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานชาวไทย ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 16* (หน้า 1087–1097). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สุภาพร เจริญสุข, ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์ และตรีศิลป์ เวชโซ. (2561). ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 1–15.
- Boontos, A., & Uon, V. (2025). Factors effecting of hotel's revisit intention among tourists in Thailand. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 48–67.
<https://doi.org/10.20319/icssh.2025.4867>
- Dayama, P., Mokmas, N., Onouhn, P., & Manochphinyo, A. (2021). English speaking problem and solutions between employees and customers in workplaces. *Jurnal Bahasa Inggris Terapan*, 7(1), 1–18.
- Elo, S., & Kyngas, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62, 107–115.
- Krippendorff, K. (2013). *Content analysis: An introduction to its methodology* (3rd ed.). Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mogalakwe, M. (2006). The use of documentary research methods in social research. *African Sociological Review / Revue Africaine de Sociologie*, 10(1), 221–230.
- Peshave, J., Chirmulay, L., Shirolkar, S., & Kolapkar, A. (2023). A study of the importance of communication skills for employability in the hospitality industry. *Historical Research*, 36, 59–70. <https://www.researchgate.net/publication/371378462>
- Phucharoen, C., & Sangkaew, N. (2020). Does firm efficiency matter in the hospitality industry? An empirical examination of foreign demand for accommodation and hotel efficiency in Thailand. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*, 27(1), 62–80. <https://doi.org/10.1108/JTA-08-2019-0034>
- Sae-Jeng, S. (2018). *Problems and needs of the occupational English language skills for Thai tourist police officers working at one of the international airports in Thailand* [Master's independent study, Thammasat University]. <https://surl.li/owrjff>

- Saee, J. (2006). *Managerial competence within the hospitality and tourism service industries: Global cultural contextual analysis*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203966204>
- Scott, J. (1990). *A matter of record: Documentary sources in social research*. Polity Press.
- Scott, J. (Ed.). (2006). *Documentary Research (SAGE Benchmarks in Social Research Methods)*. SAGE Publications.
- Sirivadhanawaravachara, A. (2024). Thailand as a world top tourism destination. *World Journal of Advanced Research and Reviews*.
<https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.24.2.3362>
- Sudantari, N. M. N. (2019). *The use of verbal and non-verbal communication by front office staff to guests at Double-Six Luxury Hotel Seminyak* [Undergraduate thesis, Universitas Pendidikan Ganesha].
- Wellington, J. (2000). *Education research: Contemporary issues and practical approaches*. Continuum.