

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

English Communication Problems of Foreign Tourist Service Providers in Phra Nakhon Si Ayutthaya District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

เอกพล วิงวอน / Ekaphon Wingwon

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ประเทศไทย
Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

วีรพล น้อยคล้าย* / Weerapol Noiklai

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ประเทศไทย
Faculty of Management Science, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

*Corresponding author email: weerapolnoiklai@gmail.com

Abstract

This research aims to: 1) study English communication problems encountered by tourist service providers serving foreign tourists in Phra Nakhon Si Ayutthaya District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, and 2) explore solutions to these communication problems. The sample consisted of 50 service providers from six sectors: public transportation, restaurants, accommodations, tour guides, souvenir shops, and tourism facilitators. Participants were selected through purposive sampling within Phra Nakhon Si Ayutthaya District. The research instruments included questionnaires and interviews. Data were analyzed using percentages, means, and standard deviations.

The results indicated that, overall, communication problems in English among the service providers were at a high level. The most significant issue was difficulty understanding similar-sounding words with different meanings (mean = 3.98), followed by incorrect English grammar usage in speaking (mean = 3.96), and a lack of confidence in speaking English (mean = 3.94).

Received: January 14, 2025 Revised: March 11, 2025 Accepted: April 28, 2025

<https://doi.org/>

Regarding solutions, practicing conversations with foreign tourists at tourist sites was rated as the most effective approach (mean = 4.30). Other effective solutions included listening to English accents through movies, international music, and other media (mean = 4.16), and studying tourism knowledge via books or online media (mean = 4.14).

Keywords: English Communication Problems, Tourism, Phra Nakhon Si Ayutthaya District

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งหมด 6 กลุ่มบริการ บริการขนส่งสาธารณะ บริการร้านอาหาร บริการที่พัก บริการธุรกิจนำเที่ยว บริการร้านขายของที่ระลึก และบริการด้านอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รวมจำนวน 50 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ให้บริการในพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาวิเคราะห์หาข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีปัญหาฟังคำศัพท์ที่ออกเสียงคล้ายกันแต่ความหมายต่างกันไม่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ในส่วนภาพรวมของแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั่นคือ ฝึกสนทนาจริงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลงสากล สื่ออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ศึกษาหาความรู้ด้านการท่องเที่ยว ผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

คำสำคัญ: ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ, การท่องเที่ยว, อำเภอพระนครศรีอยุธยา

บทนำ

ปัจจุบันเรามีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารได้ในทุกพื้นที่ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ทำให้การติดต่อสื่อสารทั้งในพื้นที่ใกล้เคียง และพื้นที่ห่างไกลสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นคนชนชาติไหน ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงภาคการปกครอง ภาคสังคม ภาคธุรกิจ ดังนั้น การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนทนา และสร้างความหลากหลายทางการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบททางด้านการประกอบอาชีพในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้ภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาสากลที่ทุกคนใช้กันทั่วโลก ทุกคนจึงต้องฝึกทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสาร ทำให้บางครั้งการสื่อสารนั้นเกิดปัญหาในการสื่อสาร ทั้งในด้านไวยากรณ์ที่ค่อนข้างเข้าใจยากหรือการใช้ในบริบทวัฒนธรรมที่คนเรียนภาษาที่อังกฤษนั้นไม่คุ้นชิน สำเนียงอาจเป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารที่ฟังออกยากสำหรับคนติดต่อสื่อสารกันทั้งสองฝ่าย คำที่พูดนั้นสำเนียงอาจแตกต่างกันไปตามประเทศทำให้เกิดความเข้าใจในภาษาที่ต่างกัน และส่วนสำคัญคงจะเป็นความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารของทั้งสองฝ่าย หากเกิดความเขินอายที่จะพูด ไม่มั่นใจที่จะสื่อสารออกไป ผลลัพธ์ของการสื่อสารก็เท่ากับศูนย์เปล่าไม่มีประโยชน์เกิดขึ้น ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นอาจเป็นปัญหาสำหรับการสื่อสารที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ภาษาอังกฤษถือว่ามีค่าสำคัญและเข้ามามีบทบาทในหลาย ๆ ด้าน ภาษาอังกฤษยังเป็นการใช้ติดต่อสื่อสารในการสร้างอาชีพและรายได้ให้กับผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง และใช้เป็นสื่อที่สามารถผลักดันและขับเคลื่อนการสื่อสารสำหรับพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567)

การจะพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวนั้น ต้องคำนึงถึงความต้องการ ความจำเป็นและเป้าหมายของการใช้ภาษาที่ชัดเจน เนื่องจากภาษาอังกฤษที่บุคลากรการท่องเที่ยวต้องใช้นั้นจัดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) ซึ่งมีความแตกต่างจากเนื้อหาภาษาอังกฤษพื้นฐานทั่วไปที่เน้นไปที่ การติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน เนื้อหาของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือความสนใจเฉพาะด้านของผู้เรียน ซึ่งมุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เป็นหนึ่งในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ทำให้ในสังคมโลกในปัจจุบันต้องพึ่งพาการท่องเที่ยวผ่านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งการท่องเที่ยวในแต่ละประเทศเป็นหนึ่งในปัจจัยที่เพิ่มมูลค่าทางด้านรายได้ที่เข้าประเทศได้เป็นอย่างมาก สำหรับนักท่องเที่ยวที่เริ่มหลังไหลเดินทางเข้ามาหลังจากวิกฤตการณ์โรคภัยร้ายแรง เนื่องจากมีการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่หลากหลายแบบน่าสนใจ รวมถึงสถานที่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานอย่างเมืองประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเมืองมรดกโลก ที่มีการบันทึกว่าเป็นหนึ่งในเมืองที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในช่วงเวลานั้น นับตั้งแต่เป็นอาณาจักรอโยธยาในอดีตจนถึงปัจจุบันที่เป็นศูนย์กลางทางการเมือง เศรษฐกิจ และศาสนา ที่สำคัญที่มีการจารึกเป็นหลักฐานให้เป็นแหล่งข้อมูลประวัติศาสตร์ไว้ ซึ่งเป็นหนึ่งสิ่งที่สร้างอัตลักษณ์ให้แก่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในปัจจุบัน ทำให้มีการพัฒนามาตรฐานด้านการท่องเที่ยวสู่ระดับสากล สร้างแรงกระตุ้นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัด โดยพิจารณาได้จากสถิติของการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2567)

ดังนั้น คณะผู้วิจัยได้มองเห็นถึงปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติสำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายรองรับกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยว จึงได้จัดทำวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีบทบาทต่อธุรกิจการนำเที่ยว หากผู้ประกอบการหรือพนักงานบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถเพิ่มยอดขายหรือสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ก็จะเกิดคุณภาพในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ดังนั้น การศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ จะเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยวในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรที่ทำงานให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 158 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2567) โดยมีการดำเนินการหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้ ผู้ให้บริการด้านขนส่งสาธารณะ ผู้ให้บริการด้านร้านอาหาร ผู้ให้บริการด้านที่พัก ผู้ให้บริการธุรกิจนำเที่ยว ผู้ให้บริการร้านขายของที่ระลึก และผู้ให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ ที่ได้รับการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 (กาญจนา แก้วเทพ, 2565)

2.1 แบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ และปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1932) และการแปลความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนและแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละด้านที่มีความรับผิดชอบในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเลือกสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยสำรวจกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านที่ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในอำเภอพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้ข้อมูลมาจากสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หลังจากนั้นแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละด้าน พร้อมกับเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแต่ละด้านที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หลังจากที่ได้ข้อมูลเชิงลึกแล้วผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในขอบเขตพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยาในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 แบบสอบถาม เป็นการใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและมีการอธิบายข้อมูลประกอบการบรรยายสถิติที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

4.2 แบบสัมภาษณ์มีการนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนาอธิบายข้อมูลเพื่อสนับสนุนข้อมูลทางสถิติที่ได้ศึกษาในแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยร้อยละของแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้บริการด้านธุรกิจนำเที่ยว	6	12
ผู้ให้บริการด้านขนส่งสาธารณะ	12	24
ผู้ให้บริการด้านร้านอาหาร	10	20
ผู้ให้บริการด้านที่พัก	6	12
ผู้ให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว	8	16
ผู้ให้บริการด้านขายของฝากของที่ระลึก	8	16
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบริการด้านขนส่งสาธารณะ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24 บริการด้านร้านอาหาร มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 บริการด้านขายของที่ระลึก มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 บริการด้านอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 บริการด้านที่พัก มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และบริการด้านธุรกิจนำเที่ยว มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 2 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ	ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
1	ความรู้เรื่องคำศัพท์เฉพาะด้านการท่องเที่ยว	3.90	0.91	มาก
2	ความรู้ไวยากรณ์ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ	3.70	1.09	มาก
3	สำนวนภาษาอังกฤษในการสื่อสารตามสถานการณ์จริงทางการท่องเที่ยว	3.74	1.08	มาก
4	ความเข้าใจในสำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	3.76	1.04	มาก
5	ขาดการฝึกฝนและสนทนาโต้ตอบภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน	3.60	1.07	มาก
6	ทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.96	0.97	มาก
7	ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ	3.94	0.96	มาก
8	พูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง สะกดคำไม่ถูกต้อง	3.82	1.08	มาก
9	สำเนียงการพูดไม่สามารถสื่อความหมายได้เหมือนกับเจ้าของภาษา	3.92	1.01	มาก
10	พูดไม่ตรงบริบทในด้านการท่องเที่ยว	3.56	1.07	มาก
11	ขาดทักษะการจับใจความสำคัญจากการฟัง	3.74	0.99	มาก
12	ฟังสำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่เข้าใจ	3.90	0.97	มาก
13	เกิดความกังวลในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพูด	3.88	1.08	มาก
14	ไม่สามารถฟังภาษาอังกฤษในครั้งเดียวได้ ต้องฟังอย่างน้อย 1-2 ครั้ง	3.92	1.10	มาก
15	ฟังคำศัพท์ที่ออกเสียงคล้ายกันแต่ความหมายต่างกันไม่ได้	3.98	1.04	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.81	1.03	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดทักษะพื้นฐานฟังพูดในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญมาก เพราะใช้วิธีการอื่นในการสื่อสารเพื่อให้ได้ลูกค้า หรือเพื่อสร้างความเข้าใจแบบไม่เป็นทางการถูกต้องตามหลักการสื่อสารสนทนาหรือหลักการสื่อความหมาย อาจทำให้เกิดปัญหาที่สื่อสารแล้วไม่สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยในภาพรวมของปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.81 ซึ่งปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น มีปัญหามากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ฟังคำศัพท์ที่ออกเสียงคล้ายกันแต่ความหมายต่างกันไม่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ลำดับที่ 2 คือ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ลำดับที่ 3 คือ ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ลำดับที่ 4 คือ สำเนียงการพูดไม่สามารถสื่อความหมายได้เหมือนกับเจ้าของภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ลำดับที่ 5 คือ ไม่สามารถฟังภาษาอังกฤษในครั้งเดียวได้ ต้องฟังอย่างน้อย 1-2 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด คือ พูดไม่ตรงบริบทในด้านการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ตารางที่ 3 แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ	แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ความหมาย
1	หาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารทางการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาอังกฤษ	3.98	0.77	มาก
2	หมั่นทบทวนความรู้ คันคว่ำและเข้าอบรม เกี่ยวกับหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	3.98	0.84	มาก
3	ศึกษาหาความรู้ด้านการท่องเที่ยว ผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์	4.14	0.81	มาก
4	เรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจ	4.12	0.72	มาก
5	เรียนรู้เพิ่มเติมในด้านสำเนียงจากสื่อออนไลน์ เช่น Podcast	3.90	0.81	มาก
6	ฝึกฟังจับใจความสำคัญจากบทสนทนาภาษาอังกฤษ	4.04	0.75	มาก
7	อัดเสียงที่ท่านพูดภาษาอังกฤษและฟัง เพื่อหาข้อบกพร่อง	3.70	0.84	มาก
8	ฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลงสากล สื่ออื่น ๆ	4.16	0.77	มาก
9	ฝึกพูดภาษาอังกฤษให้มีสำเนียงธรรมชาติคล้ายกับเจ้าของภาษา	4.00	0.76	มาก
10	ฝึกอ่านออกเสียงบทความภาษาอังกฤษด้วยตนเอง	3.98	0.71	มาก

ลำดับ	แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ความหมาย
11	ฝึกคาดเดาความหมายคำศัพท์ที่ออกเสียงคล้ายกัน	4.04	0.80	มาก
12	ฝึกสนทนาจริงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยว	4.30	0.74	มาก
13	ฝึกสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติและคนรอบตัวในชีวิตประจำวัน	4.06	0.84	มาก
14	ตั้งค่าภาษาที่ใช้ในมือถือหรือคอมพิวเตอร์เป็นภาษาอังกฤษ	4.06	0.89	มาก
15	เข้าอบรมหรือใช้ ChatGPT เพื่อเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม	3.92	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด		4.02	0.79	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแนวโน้มที่จะพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ผู้ให้บริการมีความต้องการที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อฝึกปฏิบัติสนทนาในพื้นที่จริง พร้อมแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นของการสื่อสารภาษาอังกฤษได้แบบเฉพาะหน้า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่จะพัฒนาตนเองจากการใช้สื่อที่ทันสมัยในปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันเพื่อสร้างความรวดเร็วในการโต้ตอบสื่อสารให้เกิดประโยชน์ ซึ่งในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4.02 ซึ่งแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการชาวต่างชาติ นั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ฝึกสนทนาจริงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ลำดับที่ 2 คือ ฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลงสากล สื่ออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ลำดับที่ 3 คือ ศึกษาหาความรู้ด้านการท่องเที่ยว ผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ลำดับที่ 4 คือ เรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์ เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ลำดับที่ 5 คือ ตั้งค่าภาษาที่ใช้ในมือถือหรือคอมพิวเตอร์เป็นภาษาอังกฤษ และฝึกสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติและคนรอบตัวในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และการแก้ไขปัญหาที่น้อยที่สุด คือ การอัดเสียงที่ท่านพูดภาษาอังกฤษและฟังเพื่อหาข้อบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

จากตารางทั้งสองข้างต้นแสดงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้อันเป็นการสนับสนุนผลการประเมินข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ที่ทำงานเกี่ยวข้อง และเป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากรในพื้นที่ของงานวิจัย ตามประเด็นของคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่พบในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. สาเหตุของปัญหาที่พบมีปัจจัยมาจากเรื่องอะไร
3. จากปัญหาที่พบมีวิธีแก้ไขในสถานการณ์นั้น ๆ อย่างไร
4. วิธีพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอีกครั้ง
5. หากมีการจัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ จะเข้าร่วมหรือไม่ เพราะเหตุใด

จากประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ข้างต้นนี้ นำไปสู่การประเมินผลเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณของการตอบแบบสอบถามในข้างต้น ซึ่งในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม โดยมีผลการสัมภาษณ์ตามกลุ่มผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านธุรกิจนำเที่ยว พบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในเรื่องคำศัพท์เฉพาะเป็นส่วนมาก ซึ่งบางคำอาจจะเป็นคำภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นใหม่ในช่วงการระบาดของ COVID19 หรือเป็นคำศัพท์ทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เพิ่งเข้ามา ควรมีการอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ ๆ เพื่อให้ตามยุคสมัย การสื่อสารให้ทัน กลุ่มผู้ให้บริการทางด้านธุรกิจนำเที่ยวอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้นว่า เนื่องจากไม่ใช่ภาษาแม่ของพวกเรา ถ้าเจอคำศัพท์ที่เราไม่รู้ ส่วนใหญ่จะอธิบายเป็นภาพรวมแล้วลูกค้าจะเข้าใจเองว่าสิ่งที่เราต้องการจะสื่อ หมายถึงอะไร อธิบายเป็นภาพรวมให้ฟังหรืออีกอย่างให้เปิดรูปภาพให้ดู สำหรับแนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกนั้น ผู้ให้บริการด้านธุรกิจนำเที่ยวกล่าวไว้ว่า “ต้องดูก่อนว่าหลักสูตรที่จะจัดอบรม เป็นการเพิ่มเติมในด้านไหน ถ้าหากเป็นด้านที่ขาดก็น่าสนใจ เข้าไปเรียนรู้เพิ่มเติม ถ้าสำหรับบางคนที่ภาษาไม่แน่นก็สามารถ เข้าไปเพิ่มพูนความรู้ได้เหมือนกัน เป็นอีกแนวทางที่ดี อีกสิ่งหนึ่งเลยก็คือ กล้าที่จะพูด กล้าที่จะถามลูกค้าว่าสิ่งที่เราไม่รู้นั้นเรียกว่าอะไร อย่างสมมุติว่าถ้าเราไม่รู้ว่า สิ่งที่เราจะอธิบายนั้น และเราไม่รู้ว่าคำศัพท์นั้นคืออะไร เราก็สามารถถามได้ว่า อันนั้นคืออะไร จะเป็นการเพิ่มพูนคำศัพท์ให้เราประมาณนี้”

2. ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านขนส่งสาธารณะ ส่วนมากที่พบปัญหาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษก็คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นหรือชาวเกาหลี จะสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ค่อยแข็งแรง ซึ่งผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกล่าวไว้ว่า “ได้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับนึง แต่นักท่องเที่ยวสื่อสาร

ไม่ได้เลย จะสื่อสารลำบาก ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหา” เหมือนตัวอย่างกรณีที่มีกระแสสังคมออกสื่อโซเชียลออนไลน์ จากความไม่เข้าใจกันในการสื่อสาร เจรจาต่อรองราคาค่าเดินทางขนส่งในบริเวณเกาะเมืองหรือนอกเกาะเมือง ส่วนสาเหตุหลักที่เกิดปัญหาเหล่านี้คือ ความแตกต่างกันระหว่างการใช้ภาษาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยส่วนมากผู้ให้บริการกล่าวต่อว่า “ถ้าส่วนตัวช่วยของผมคือ ใช้ Google Translate จะช่วยได้เยอะเลยครับ” สำหรับในส่วนของการอบรมหาความรู้เพิ่มเติมนั้นกล่าวไว้ว่า “ถ้ามีประโยชน์จะเข้าร่วมก็เป็นการเรียนรู้ การสื่อสารสร้างบทสนทนาพูดคุยก็ศึกษาเพิ่มเติมได้ในอินเทอร์เน็ต”

3. สำหรับผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านร้านอาหาร มีปัญหาเรื่องสำเนียงการสื่อสาร บางทีผู้ให้บริการฟังนักท่องเที่ยวไม่ทันเพราะนักท่องเที่ยวจะพูดไว สื่อสารไม่เข้าใจในสำเนียงของแต่ละชาติ รวมถึงความไม่มั่นใจในการพูดให้มีสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา โดยกล่าวไว้ว่า “เราฟังสำเนียงยาก บางทีใช้ไกด์ของเขา ไม่ค่อยได้สนทนาโดยตรงมาก แต่ถ้าใช้รูปภาพบนเมนูเป็นตัวช่วย รวมถึงตัวอย่างจากลูกค้าคนอื่นสั่ง” สำหรับแนวทางการแก้ไขนั้น กล่าวไว้ว่า “ต้องกลับไปฝึกคำที่เราต้องใช้ในร้านอาหารบ่อย ๆ หรือพยายามผูกมิตรหาเพื่อนชาวต่างชาติ รวมถึงการฟังเพลงดูหนังและดูศัพท์เพิ่มเติมด้วย”

4. ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านที่พัก กล่าวไว้ว่า “ส่วนใหญ่จะพบในเรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติ ทำให้เราจับใจความค่อนข้างยาก หลัก ๆ ก็คือ ไม่ได้พบเจอชาวต่างชาติหลาย ๆ ประเทศบ่อย ๆ เราไม่ได้คุ้นเคยและคุ้นชิน” สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ในสถานการณ์แต่ละอย่างผู้ให้บริการกล่าวว่า “อาจจะให้เขาพูดอีกครั้ง เพื่อให้เราได้จับใจความให้ง่ายขึ้น วิธีแก้ปัญหาก็พยายามฝึกฟังจากหลาย ๆ สำเนียง เพื่อให้เราสามารถฟังเข้าใจง่ายขึ้น” ในส่วนของการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษา อาจจะเรียนรู้จากเพื่อนต่างชาติหรือเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อการเรียนรู้ทางด้านภาษา

5. ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว อธิบายว่า ปัญหาของการสื่อสารที่พบเจอก็คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษ คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นและชาวเกาหลี โดยกล่าวไว้ว่า “นักท่องเที่ยวไม่พูดภาษาอังกฤษเลย ก็คือหนึ่งขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวด้วยว่าสัญชาติเขา ที่เขาไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ แล้วก็สองคือตัวเจ้าหน้าที่คนไทยเราก็คือภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาเรา ก็คือไม่ได้ภาษาอะไรขนาดนั้น บางทีก็สื่อสารกันลำบาก” สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้บริการได้ตอบไว้คือการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า โดยกล่าวไว้ว่า “คำตอบคือ Google Translate เราสามารถพูดได้ใช้สื่อสารได้ ให้เขาพูดแล้วก็แปล ก็จะสื่อสารกันแบบนี้จะรวดเร็วที่สุด หรือว่ามันจะเป็นเคสใหญ่ ๆ เราอาจจะต้องโทรประสานขอล่ามที่อื่น

อาจจะเป็นท้องเที่ยวก็หาจังหวัด” สำหรับการอบรมพัฒนาเพิ่มเติมทางด้านภาษาอังกฤษนั้นยังไม่ได้พัฒนาอะไรขนาดนั้น อาจจะต้องฝึกฟังให้มากขึ้นผ่านช่องทางยูทูปที่ใช้ฟังเป็นหลักหรือช่องทางอื่น ๆ ที่สะดวกรวดเร็ว

6. ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านขายของที่ระลึก ซึ่งส่วนมากจะเป็นกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษหรืออบรมเพิ่มเติมไม่เคย ฟังเขาบ่อย ๆ มันก็จะซึมซับ เลยพูดได้บ้างไม่ค่อยรู้เรื่องในภาษา แต่นาน ๆ ก็ซึมซับเอง สำหรับวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ผู้ให้บริการกล่าวไว้ว่า “สมมุติพอเค้าถามเรา ส่วนมากก็จะไปถามเพื่อนที่รู้มากกว่า ให้เค้ามาช่วยเรา” ในส่วนของการอบรมเพิ่มเติมทักษะทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น โอกาสที่จะเข้าร่วมค่อนข้างยาก เพราะต้องทำงานตลอดไม่มีเวลา ส่วนมากบริเวณในพื้นที่เมืองก็จะเน้น ชี้อินค้ำมากกว่า เพราะว่าเราซึมซับอยู่แล้ว เราก็เลยจะสื่อสารได้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า ผู้ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) ปัญหาอันดับแรกคือ ปัญหาการฟังคำศัพท์ที่ออกเสียงคล้ายกันแต่ความหมายต่างกันไม่ได้ ($\bar{x} = 3.98$) ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ($x = 3.96$) ปัญหาการขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ($x = 3.94$) สำหรับในส่วนภาพรวมของแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเกณฑ์ระดับมากเท่ากับ ($\bar{x} = 4.02$) ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหอันดับแรกคือ การฝึกสนทนาจริงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.30$) ฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลงสากล สื่ออื่น ๆ ($\bar{x} = 4.16$) และศึกษาหาความรู้ด้านการท่องเที่ยว ผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์ ($\bar{x} = 4.14$)

ผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสอดคล้องกับการตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องคำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะทางด้านบริการนักท่องเที่ยว ปัญหาทางด้านทักษะการฟังและจับใจความสำคัญจากการสนทนาสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ปัญหาการฟังสำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มี

สำเนียงแตกต่างกันในแต่ละชาติ รวมถึงปัญหาของทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเองที่มีความรู้ไม่เพียงพอ และขาดการอบรมฝึกฝนพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่องสำหรับในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มจะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษา และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ภาษามือ ภาษากาย การใช้ประสบการณ์ในการสื่อสารแบบง่าย ๆ ที่ไม่ถูกหลักไวยากรณ์ทางภาษา ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาเหล่านี้มีความสอดคล้องกับผลการตอบแบบสอบถามข้างต้น ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความต้องการในการอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มเติม และสอดคล้องกับคำศัพท์เฉพาะใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นกับการท่องเที่ยวแบบใหม่ด้วย

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีปัญหาในเรื่อง การฟังคำศัพท์ที่ออกเสียงคล้ายกันแต่ความหมายต่างกันไม่ได้ รองลงมาคือ พูดยาภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการขาดความมั่นใจในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วกลี, และรภัศศักย์ เหตุทอง (2562) พบว่ามีคหุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น ยังไม่มั่นใจในศักยภาพการพูดสื่อสารของตนเท่าที่ควร และส่วนใหญ่มีปัญหาการฟังภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของประเทศที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (ร้อยละ 82.64) โดยมีปัญหาการฟังสำเนียงอินเดียมากที่สุด รวมถึงประเทศที่มีการสื่อสารภาษาอังกฤษได้น้อยมาก และมีสำเนียงภาษาอังกฤษที่ฟังยาก เช่น จีน รัสเซีย และฝรั่งเศส ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของคหุเทศก์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เจริญสุข และคณะ (2560) กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรังมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการสนทนาระหว่าง การซื้อขายทัวร์มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวทางการท่องเที่ยวมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนเอกสารการซื้อทัวร์มากที่สุด สำหรับในส่วนของปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ให้บริการกลุ่มต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้กล่าวถึง ปัญหาการฟังสำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัชญาภา ทองใส และคมสิทธิ สิริธิประการ (2562) ที่พบว่าปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

เพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษคือการฝึกภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลง หรือรายการต่างๆ ที่สนใจทางยูทูป การเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ และการอบรมทักษะภาษาอังกฤษจากสถานศึกษา

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยลำดับแรกคือการฝึกสนทนาจริงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยว การฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลงสากล สื่ออื่นๆ และศึกษาหาความรู้ด้านการท่องเที่ยวผ่านหนังสือหรือสื่อออนไลน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์ (2565) พบว่าผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยตนเองจากสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ยูทูป อินสตาแกรม ดิจิต็อก และแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวที่พบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนชีวิตวิถีใหม่อย่างสะดวก และเป็นสื่อหนึ่งที่มีความนิยมมากที่สุด ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทุกที่ทุกเวลา และยังช่วยเพิ่มรายได้จากการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอีกด้วย สำหรับในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ให้บริการกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้กล่าวถึงปัญหาของขาดความรู้คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ ๆ การขาดความรู้คำศัพท์ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ กลุ่มผู้ให้บริการต้องการให้มีการอบรมพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริษา ต่างใจ และคณะ (2565) พบว่าการท่องเที่ยวตามวิถีใหม่ทำให้สถานที่ท่องเที่ยว สถานประกอบการ และร้านอาหารต่าง ๆ มีการปรับตัวให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อให้ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA, SHA Plus, หรือ SHA Extra Plus นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบการท่องเที่ยวตามวิถีใหม่ภายใต้หลัก DMHTTA ซึ่งสามารถจัดรูปแบบการท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ ได้แก่ อยุธยาพาชิม ลิ้มลองอาหารเลิศรส, มนต์เสน่ห์แห่งธรรม เพชรเม็ดงาม อยุธยาเมืองมรดกโลก, ท่องอยุธยา ศึกษาแหล่ง

ประวัติศาสตร์, และชีวชีว กินลม ชมวิว วัฒนธรรมเมืองกรุงเก่า จากความสอดคล้องข้างต้นนี้ทำให้ ผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อรองรับความหลากหลายใหม่ๆ ของรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความทันสมัยเฉพาะกลุ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางคนมีประสบการณ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษและมีความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว จึงไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภาษาอังกฤษในฐานะผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเกิดจากการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นถึงปัญหาของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ขาดทักษะในการสื่อสารฟังพูดเบื้องต้นในชีวิตประจำวันที่ยังไม่ถูกต้องตามหลักภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารทางการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้านต่างๆ ขาดประสบการณ์ตรงกับชาวต่างชาติที่หลากหลายสำเนียงภาษาในการสื่อสาร นักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร ผู้ให้บริการบางกลุ่มไม่ค่อยได้มีโอกาสได้สนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง เนื่องจากมีมัคคุเทศก์เฉพาะกลุ่มของนักท่องเที่ยวเป็นผู้นำเที่ยวมาในพื้นที่ด้วย แต่ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเองเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว เพื่อศึกษาเรียนรู้สัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นและประวัติความเป็นมาในชุมชนควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ทำให้เกิดปัญหาของผู้ให้บริการที่ต้องสื่อสารโดยตรงกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความหลากหลายในเรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสาร การใช้คำศัพท์หรือการใช้หลักภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันไปตามภูมิภาคที่ได้เดินทางมา ทำให้ผู้วิจัยต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมทางการสื่อความหมาย ความหลากหลายของการสื่อสารในปัจจุบันเพื่อนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อไปในอนาคต และเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับความพึงพอใจที่ดีเพิ่มมากขึ้นเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่

สำหรับข้อเสนอแนะในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยในครั้งต่อไป ทางผู้วิจัยพิจารณาว่าต้องมีการประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจนและต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยปรับปรุงกระบวนการวิจัยในอนาคต ทำให้การวิจัยเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความครบถ้วนมากขึ้น โดยทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่

จะนำไปสร้างประโยชน์ต่อยอดจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้อย่างไร โดยพิจารณาตามด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้านต่าง ๆ ต้องมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและบริเวณรอบ ๆ พื้นที่เกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแนวนโยบายมีอยู่แล้ว เพียงแต่เข้ามากำกับติดตามให้มีการอบรมตามแนวนโยบายที่วางไว้ ปฏิบัติตามแนวทางเกณฑ์มาตรฐานการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้พัฒนาไว้แล้ว โดยมีภาคธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในหลาย ๆ ภาคส่วนสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมพัฒนาอบรมไปพร้อมกัน มีการสร้างแรงผลักดันในทุกภาคส่วน

2. ด้านการบูรณาการกับท้องถิ่นชุมชนและสถานศึกษาในพื้นที่ ซึ่งอำเภอพระนครศรีอยุธยา นั้นมีแหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์เป็นจำนวนมากเพราะเป็นอาณาจักรเก่าที่มีความสำคัญระดับนานาชาติมาก่อน มีแหล่งท่องเที่ยวทางด้านศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นที่สำคัญที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวในเมืองหลักทำให้ท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีสถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่นครประวัติศาสตร์มรดกโลกแห่งนี้หลาย ๆ แห่ง ขาดเพียงแต่ผู้ริเริ่มในการบูรณาการร่วมกันวางแผนการบูรณาการในแต่ละภาคส่วนให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สร้างความยั่งยืนในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเป็นรูปธรรม แต่ในระยะยาวต้องมีการวางแผนพัฒนาเพื่อสร้างคุณภาพที่ดีจากการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2565). เครื่องมือการจัดการความรู้ในงานวิจัยท้องถิ่น. Knit. http://www.knit.or.th/web/wp-content/uploads/2023/01/Book_KM-CBR2_Web.pdf
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. <https://www.tat.or.th>
- แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์. (2565). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ. วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ, 4(2), 402-412.

- ปิยนุช แก้วกสิ และรภัสศัภัย เหตุทอง. (2562). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 11(1), 135-150.
- ภัชญาภา ทองใส และคมลสิทธิ์ สิทธิประการ. (2562). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *Ratchaphruek Journal*, 17(3), 129-136.
- วริษา ต่างใจ, สุมิตรา เรื่องพิระกุล, และฉันทวรรณ วราพงศ์พิศาล. (2565). รูปแบบการท่องเที่ยวตามวิถีใหม่ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 4(2), 281-292.
- สุภาพร เจริญสุข, ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์, และตรีศิลป์ เวชโซ. (2560). ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 256-269.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2567). *สถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา . <https://www.ayutthaya.go.th>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). *รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยว*. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. <https://www.mots.go.th>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.

