



ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี Problems in English Communication Among Café Staff in Cafes in Udon Thani Province

อภิชาติ รักภักดี¹, ภูวตล สุพรรณนพพรสุข², รณกร สินธวานนท์³, เกตน์สิริ คำไฮ⁴ และศิwaporn สิงห์คำ^{5*}

Apichat Rakphakdee¹ Phuwanon Suphannaphonsuk² Ronnakorn Sinthawanont³

Ketsiri Khamhai⁴ and Siwaporn Singhkum⁵

^{1,2,3,4}นักศึกษา สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

⁵อาจารย์ โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

^{1,2,3,4}Student of Business English Thani Rajabhat University

⁵Lecturer from the International College Project Udon Thani Rajabhat University

*Corresponding Author Email: siwaporn.singhkum@udru.ac.th

Received: 16 May 2025

Revised: 17 June 2025

Accepted: 21 June 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี และ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 28 คน คือ ผู้ให้บริการในคาเฟ่ โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 8 คน คือ ผู้ให้บริการในคาเฟ่ในพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 8 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์แบบเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาโดยรวมด้านทักษะของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.09) โดยปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีที่พบมากที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.05) รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการพูด ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.09) และที่พบน้อยที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟัง ($\bar{x} = 3.05$, S.D. = 0.03) และ 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.06) โดยแนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยในระดับสูงที่สุด คือ การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้ให้บริการของร้านกาแฟ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.90) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ในขณะที่แนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การแสดงชื่อรายการจากเมนูภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำลูกค้าในกรณีที่ไม่เข้าใจคำพูดของลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.73)



คำสำคัญ: การสื่อสารภาษาอังกฤษ, ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ, ผู้ให้บริการในคาเฟ่

Abstract

This research consists of purposes were 1. to study the problems in English communication among café service providers in Udon Thani Province and 2. to explore solutions to the problems in English communication among café service providers in Udon Thani Province. This a mixed-methods research integrating both qualitative and quantitative approaches. The research instruments included questionnaires and interviews. The sample consisted of 28 café service providers selected through convenience sampling. In addition, a targeted group of 8 café service providers within the Udon Thani Municipality area was selected using purposive sampling. Data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean and standard deviation. Meanwhile, data obtained from the interviews were analyzed using content analysis. The research findings revealed that 1) Overall, the English communication skill problems among café service providers in Udon Thani Province were at a moderate level ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.09). The most frequently reported problem was related to writing skills ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.05), followed by speaking skills ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.09), while listening skills were reported as the least problematic ($\bar{x} = 3.05$, S.D. = 0.03) and 2) The overall solutions to English communication problems among café service providers in Udon Thani Province were rated at a high level ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.06). The most highly agreed-upon solution was organizing English communication training programs for café staff to improve essential work-related skills ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.90), reflecting the need for systematic and continuous skill development. The least agreed-upon solution was displaying English menu item names to assist customers in cases where foreign customers' speech was not understood, which received a moderate level of agreement ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.73).

Keywords: English Communication, Problems in English Communication, Café Staff

บทนำ

ในยุคปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาส่งผลโดยตรงต่อการขยายตัวของภาคบริการในหลายมิติ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยว อาทิ โรงแรม ร้านอาหาร และคาเฟ่ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากล เป็นภาษาที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารระหว่างประเทศ และเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งเสริมคุณภาพของการให้บริการในภาคธุรกิจบริการ รวมถึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจแก่



ผู้ใช้บริการจากนานาชาติ (ฟาฏินา วงศ์เลขา, 2553) การมีทักษะภาษาอังกฤษที่เพียงพอและเหมาะสม จึงกลายเป็นความจำเป็นสำหรับบุคลากรในภาคบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว เช่น จังหวัดอุดรธานี เป็นต้น จังหวัดอุดรธานีเป็นหนึ่งในเมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ด้วยพื้นที่ประมาณ 11,730 ตารางกิโลเมตร ใหญ่เป็นอันดับที่ 11 ของประเทศ และมีบทบาทโดดเด่นในฐานะศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง จากข้อมูลของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา (2567) ระบุว่า จังหวัดอุดรธานีติดอันดับ 10 จังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเยี่ยมเยียนมากที่สุด โดยในปี พ.ศ. 2567 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเยือนถึง 889,649 คน รองจากกรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรีที่อยู่ในอันดับต้น ๆ จากสถิติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของจังหวัดอุดรธานีในการเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งธุรกิจท้องถิ่นโดยเฉพาะธุรกิจบริการเครื่องดื่ม เช่น คาเฟ่ ต่างต้องปรับตัวเพื่อรองรับลูกค้าชาวต่างชาติที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมิตร ทั้งนี้ ธุรกิจคาเฟ่ นับเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจบริการที่มีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถพบเห็นได้ทั่วไปในย่านเศรษฐกิจหรือแหล่งชุมชนต่าง ๆ การขยายตัวของคาเฟ่ส่วนหนึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้ใช้บริการจำนวนมากนิยมไปคาเฟ่ไม่เพียงเพื่อการบริโภคเครื่องดื่มเท่านั้น หากยังใช้เป็นที่พบปะ พักผ่อน ทำงาน หรือแสดงออกถึงรสนิยมส่วนตัว ทั้งในกลุ่มผู้บริโภคชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งผลให้ผู้ให้บริการในคาเฟ่ต้องเผชิญกับความท้าทายในการรองรับความหลากหลายของลูกค้า โดยเฉพาะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

อย่างไรก็ตาม แม้ธุรกิจบริการโดยเฉพาะคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีจะเติบโตอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงมีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่างชาติ (พิมพ์จินดา อากาศส และคณะ, 2556) ถึงแม้จะมีงานวิจัยบางส่วนที่ศึกษาการสื่อสารภาษาอังกฤษในบริบทของธุรกิจบริการประเภทอื่น เช่น โรงแรมหรือสนามบิน แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ โดยเฉพาะในบริบทของจังหวัดอุดรธานีอย่างชัดเจน จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี เพื่อทำความเข้าใจปัญหาเชิงลึก และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการในคาเฟ่ อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการบริการของธุรกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยเพิ่มความเข้าใจด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในบริบทของธุรกิจบริการขนาดย่อม และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจ วางแผนฝึกอบรม หรือพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการในคาเฟ่ ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี



การบททวนวรรณกรรม

1. การสื่อสารภาษาอังกฤษ

การสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึก และเจตนาผ่านภาษาอังกฤษไปยังผู้รับสาร ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในรูปแบบของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือแม้กระทั่งภาษาท่าทาง การสื่อสารนี้มุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร แนวคิดนี้จึงครอบคลุมทั้งเรื่องของเนื้อหา (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Medium) และบริบทของผู้สื่อสาร (Context) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การบริการ เช่น ร้านกาแฟ พนักงานจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติให้เข้าใจอย่างถูกต้อง ทั้งในแง่ของคำศัพท์ ความสุภาพ และวัฒนธรรมของผู้รับสาร ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การให้บริการมีคุณภาพและสร้างความประทับใจ (McQuail, 2005; วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547) นอกจากนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังต้องอาศัยประสบการณ์ร่วมกันของผู้สื่อสาร และไม่จำกัดเฉพาะการใช้ภาษาพูดหรือเขียน แต่รวมถึงภาษาท่าทางและสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความเข้าใจ (Ruesch, J. and Bateson, G, 1951)

การสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นกระบวนการสำคัญในบริบทที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การทำงาน หรือการให้บริการ โดยเฉพาะในภาคบริการ เช่น ร้านกาแฟ ที่พนักงานต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ การมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทฤษฎีการสื่อสารได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดจากความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยอาศัยสัญลักษณ์และประสบการณ์ร่วมกัน (McQuail, 2005; วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดที่เน้นว่าการสื่อสารไม่จำกัดเฉพาะภาษาพูดหรือเขียนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงภาษาท่าทางและสื่ออื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความเข้าใจ (Ruesch, J. and Bateson, G, 1951) ในบริบทของงานบริการโดยเฉพาะร้านกาแฟ ความสามารถเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ในระดับหนึ่ง แต่หากไม่สามารถเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับลูกค้าหรือสถานการณ์ ก็อาจเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ นอกจากนี้ยังต้องสามารถปรับตัวในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัด เช่น เมื่อลืมคำศัพท์หรือไม่เข้าใจคำพูดของลูกค้า ซึ่งความสามารถในการใช้กลยุทธ์การสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การอธิบายซ้ำ หรือการยิ้มและใช้คำง่าย ๆ จึงเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างความสามารถเหล่านี้ งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจ (ภราดร สุขพันธ์, 2561) เจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษา (ชไมพร อร่ามวิทย์ และสิตา มูลิกรังษ, 2561) การฝึกฝนด้วยสื่อจริง (บารสรารัตน์ มุ่งทอง, 2561) และความเข้าใจในลักษณะการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล (กานดา รังสีปริวัณ และชนัสธา แก้วสุวรรณ, 2560) ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ และสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพนักงานร้านกาแฟที่ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในบริบทของงานบริการที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ พบว่าผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศมักประสบกับอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ปัญหาเหล่านี้สามารถจำแนกได้ตามทักษะทางภาษา ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งแต่ละทักษะมีข้อจำกัดและอุปสรรคที่แตกต่างกันออกไป ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟังของผู้เรียนนั้น มักมีปัญหาในการจับใจความ ฟังไม่เข้าใจเมื่อผู้พูดพูดเร็ว หรือมีสำเนียงที่แตกต่างไปจากที่คุ้นเคย อีกทั้งผู้เรียนบางคนยังมีสมาธิสั้น ขาดความพร้อมในการฟัง หรือไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่รับฟัง ซึ่งปัจจัย



เหล่านี้ล้วนส่งผลให้การตีความหมายของสารคดีเคลื่อน นอกจากนี้ บริบทภายนอก เช่น ความดังของเสียงรบกวนหรือคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ลดทอนประสิทธิภาพของการฟัง (วรศิษฐ์ บุญอ้าย, 2565)

ด้านการพูดพบว่า ความรู้สึกไม่มั่นใจและความวิตกกังวลเป็นอุปสรรคหลัก ผู้พูดมักลังเลในการเลือกคำ ไม่มั่นใจในโครงสร้างประโยค หรือกลัวว่าจะพูดผิดและทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ความไม่คล่องแคล่วในการใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ที่จำเป็นสำหรับสถานการณ์เฉพาะ ยังเป็นปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารขาดความต่อเนื่องและไม่สามารถถ่ายทอดเจตนาารมณ์ได้อย่างครบถ้วน (ณัฐธรริ ฤทธิรัตน์, 2557) ในด้านการอ่าน ความยากของเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้เรียน การเรียบเรียงข้อความที่ไม่เป็นระบบ และการขาดพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่อ่าน เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใจความหลักได้อย่างชัดเจน ผู้อ่านบางรายอาจรู้สึกเบื่อหรือวิตกกังวลเมื่อต้องเผชิญกับข้อความที่ยาวหรือซับซ้อน และมีทัศนคติเชิงลบต่อการอ่านภาษาอังกฤษ ซึ่งยิ่งลดโอกาสในการพัฒนาทักษะด้านนี้ (ณัฐธรริ ทินวงษ์, 2554)

การเขียนภาษาอังกฤษมีโครงสร้างที่แตกต่างจากภาษาไทยอย่างชัดเจน ผู้เรียนมักเขียนผิดรูปแบบ ใช้คำไม่เหมาะสม เขียนไม่ตรงประเด็น หรือมีการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ เช่น คำพุ่มเพื่อย คำภาษาพูด หรือสะกดคำผิด ความไม่ชำนาญในการวางโครงเรื่องและการจัดลำดับข้อความยังทำให้เนื้อหาขาดความต่อเนื่องและความน่าเชื่อถือ (ศรัณย์ภัทร์ โชตนะศิริศิริกุล, 2566) ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเกิดขึ้นจากทั้งปัจจัยภายในของผู้เรียน เช่น ทักษะและความมั่นใจ และปัจจัยภายนอก เช่น ความซับซ้อนของเนื้อหาและบริบทของการสื่อสาร โดยเฉพาะในงานบริการที่ต้องอาศัยการพูดและการฟังเป็นหลัก เช่น การให้บริการในร้านค้าเพ็ ทักษะด้านการฟังและการพูดจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญและควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเป็นลำดับแรก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีที่มีการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติในเขตพื้นที่ศึกษา อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรทั้งหมดได้อย่างชัดเจน เนื่องจากไม่มีฐานข้อมูลประชากรที่เป็นทางการและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

1.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ให้บริการ จำนวน 28 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานเสิร์ฟ บาร์ิสต้า และผู้จัดการร้านในคาเฟ่ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีประสบการณ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ โดยสุ่มเลือกคาเฟ่ จำนวน 5 แห่งจากทั้งหมด 18 แห่งที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผ่านการจับฉลาก (Lottery) การเก็บข้อมูลดำเนินการทั้งในรูปแบบเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม

1.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ จำนวน 8 คน ซึ่งคัดเลือกมาจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามแล้วให้ความยินยอมในการให้สัมภาษณ์

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับ



ลูกค้าชาวต่างชาติ โดยใช้คำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการแก้ไข ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าต่างชาติ โดยใช้คำถามแบบปลายปิด จำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ปัญหาด้านทักษะ การฟัง (Listening) ปัญหาด้านทักษะการพูด (Speaking) ปัญหาด้านทักษะการอ่าน (Reading) ปัญหาด้านทักษะการเขียน (Writing) และแนวทางการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ด้านละ 5 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) ตามลำดับ

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ให้การสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ประเด็นข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบ กลั่นกรอง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา (2) ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างข้อคำถาม และ (3) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สารสำคัญ ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลอง (Try Out) สัมภาษณ์กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่อง ข้อแก้ไข ข้อเสนอแนะให้แบบสัมภาษณ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเชิงปริมาณถูกจัดทำในรูปแบบออนไลน์โดยใช้ Google Forms และเผยแพร่ ไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านการสแกน QR Code โดยระบบจะจัดเก็บข้อมูลโดยอัตโนมัติผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าว การเก็บข้อมูล ดำเนินการในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 ภายหลังจากการตอบแบบสอบถาม ได้ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความ ยินยอมเข้าร่วมในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 8 ราย เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ซึ่งการสัมภาษณ์ดำเนินการด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยตามความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูล การสัมภาษณ์ดำเนินการในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) โดยใช้ คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงทัศนะและประสบการณ์ได้อย่างอิสระ โดยข้อมูลทั้งหมดถูกบันทึกด้วยการจด บันทึกภาคสนาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิง คุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามปลายปิด โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน เพื่อประเมินระดับของปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ และข้อมูล เชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Thematic Analysis) โดยใช้แนวคิดจาก ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการวิเคราะห์ และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลผ่านวิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) และการตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ให้กับบุคคลที่อยู่ในปรากฏการณ์เป็นผู้ยืนยันความ ถูกต้องของข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทของชุมชน ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ในด้านต่าง ๆ และใช้วิธีการ ตรวจสอบสามเส้า ด้วยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ คน ประกอบกับใช้ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และสัมภาษณ์มา พิจารณาหาความสอดคล้องของข้อมูล อีกทั้ง ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนถูกนำมาวิเคราะห์ควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีความครอบคลุม ลึกซึ้ง และตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี

ที่	รายการ	\bar{x}	SD	แปลผล
1	ปัญหาด้านทักษะการฟัง (Listening)	3.05	0.03	ปานกลาง
2	ปัญหาด้านทักษะการพูด (Speaking)	3.14	0.09	ปานกลาง
3	ปัญหาด้านทักษะการอ่าน (Reading)	3.14	0.12	ปานกลาง
4	ปัญหาด้านทักษะการเขียน (Writing)	3.20	0.05	ปานกลาง
ภาพรวม		3.11	0.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านทักษะของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.09) โดยปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีที่พบมากที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.05) รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการพูด ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.09) และที่พบน้อยที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟัง ($\bar{x} = 3.05$, S.D. = 0.03) ตามลำดับ

และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีวิเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) พบประเด็นสำคัญที่สะท้อนปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ขาดทักษะเฉพาะด้านในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือ แม้ว่าผู้ให้บริการในคาเฟ่จะมีความพยายามในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ แต่ยังคงขาดความคล่องแคล่วในการพูด ความเข้าใจคำศัพท์และสำเนียง ตลอดจนความสามารถในการเขียนอย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ รวมถึงความยากลำบากในการจับใจความจากบทสนทนาที่อยู่นอกเหนือจากบริบทของร้านคาเฟ่ ซึ่งทำให้หลายรายต้องพึ่งพาเทคโนโลยี เช่น แอปแปลภาษา หรือหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ซับซ้อน

2) ขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ คือ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้มีทัศนคติเชิงลบต่อการใช้ภาษาอังกฤษ แต่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความถูกต้อง โดยเฉพาะด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ ส่งผลให้การใช้ภาษาอังกฤษถูกจำกัดอยู่เพียงบทสนทนาเบื้องต้น เช่น การทักทาย การรับออเดอร์ หรือการชี้เมนู มากกว่าการสื่อสารเชิงโต้ตอบหรืออธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม

2. การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยตามตารางที่ 2 ดังนี้



ตารางที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี

ที่	รายการ	\bar{x}	SD	แปลผล
1	การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.43	0.86	ปานกลาง
2	การใช้เมนูภาษาอังกฤษในการอธิบายรายการสินค้า	3.43	0.73	ปานกลาง
3	การใช้เทคโนโลยีช่วยแปลภาษา	3.50	0.87	ปานกลาง
4	การทบทวนและฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง	3.57	0.86	มาก
5	การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ	3.89	0.90	มาก
ภาพรวม		3.56	0.06	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.06) โดยแนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยในระดับสูงที่สุด คือ การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้ให้บริการของร้านกาแฟ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.90) สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ในขณะที่แนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การแสดงชื่อรายการจากเมนูภาษาอังกฤษเพื่อนำลูกค้าในกรณีที่ไม่เข้าใจคำพูดของลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในร้านกาแฟในจังหวัดอุดรธานี พบว่า แนวโน้มของแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในร้านกาแฟในจังหวัดอุดรธานี จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) การรับมือเฉพาะหน้าในสถานการณ์จริง คือ ผู้ให้บริการจำนวนมากเลือกใช้วิธีการรับมือในสถานการณ์เฉพาะหน้า เช่น การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การใช้โทรศัพท์มือถือค้นหาคำศัพท์ หรือการใช้แอปพลิเคชันแปลภาษา ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในด้านคำศัพท์และการพูด ซึ่งเป็นผลมาจากโอกาสในการฝึกฝนที่จำกัด

2) ความพยายามพัฒนาทักษะในระยะยาวภายใต้ข้อจำกัด คือ แม้ผู้ให้บริการจำนวนมากมีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ แต่ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายและเวลา ทำให้ส่วนใหญ่เลือกเรียนรู้ออนไลน์มากกว่าการเข้าเรียนในคอร์สภาษาอังกฤษแบบมีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังพบว่า ร้านกาแฟส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานอย่างเป็นทางการ ส่งผลให้ภาระในการพัฒนาทักษะตกอยู่กับตัวบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายเห็นพ้องว่าหากสถานประกอบการสามารถจัดอบรมให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ปัญหาโดยรวมด้านทักษะของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.09) โดยปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีที่พบมากที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.05)



รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการพูด ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.09) และที่พบน้อยที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟัง ($\bar{x} = 3.05$, S.D. = 0.03) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.06) โดยแนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยในระดับสูงที่สุด คือ การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้ให้บริการของร้านกาแฟ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.90) สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ในขณะที่แนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การแสดงสื่อรายการจากเมนูภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำลูกค้าในกรณีที่ไม่ว่าจะคำพูดของลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการในคาเฟ่ในจังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านทักษะการเขียนมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการพูด การอ่าน และการฟังตามลำดับ ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษระดับพื้นฐานได้ในบริบทที่พบเจอในงานบริการทั่วไป แต่ยังคงขาดความสามารถในการถ่ายทอดอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การเขียนตอบโต้ข้อความ การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการให้ข้อมูลที่ซับซ้อนผ่านการเขียน ซึ่งสัมพันธ์กับข้อเสนอของศรีณรงค์ ฐิตะศิริศิริกุล (2566) ที่ชี้ว่าทักษะการเขียนของผู้เรียนไทยยังต้องการการพัฒนาในด้านไวยากรณ์ การใช้โครงสร้างประโยค และความมั่นใจในการแสดงออกทางภาษา ในด้านของทักษะการพูดและการฟังซึ่งเป็นทักษะที่ต้องใช้แบบทันทีทันใด ซึ่งระบุว่า การสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพต้องครอบคลุมทั้งความรู้ด้านภาษาและความสามารถในการปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง ซึ่งปัญหาทางภาษาที่เกิดขึ้นยังสัมพันธ์กับข้อมูลด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี และมีประสบการณ์ทำงานในร้านคาเฟ่ไม่เกิน 1 ปี กลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะยังไม่เผชิญหน้ากับการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ และขาดความมั่นใจเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้จึงมักใช้วิธีหลีกเลี่ยงการพูดคุยกับลูกค้าต่างชาติ หรือพึ่งพาเทคโนโลยีแปลภาษา เช่น Google Translate หรือแอปพลิเคชันแปลภาษาบนมือถือ ซึ่งสะท้อนถึงรูปแบบพฤติกรรมเชิงรับ (Passive Coping Behavior) มากกว่าการเผชิญหน้ากับปัญหาด้วยการฝึกฝนจริงซึ่งสัมพันธ์กับบารสรารัตน์ มุ่งทอง (2561) เกี่ยวกับการฝึกฝนผ่านสถานการณ์จริง

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาคือการสื่อสารภาษาอังกฤษแสดงให้เห็นว่าแนวทางที่ได้รับความเห็นด้วยมากที่สุดคือการจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภายในร้านคาเฟ่ ($\bar{x} = 3.89$) ซึ่งเป็นข้อเสนอที่สะท้อนความต้องการพัฒนาทักษะในบริบทงานจริงของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับกานดา รังสิบริรักษ์ และชนัสธา แก้วสวรรค์ (2560) ที่พบว่า พนักงานในองค์กรมีแนวโน้มพัฒนาทักษะได้ดีขึ้นเมื่อได้รับการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานและมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน้าที่ของตนอย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายและเวลาที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนภาษาอังกฤษอย่างเป็นระบบส่งผลให้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกเรียนรู้ผ่าน YouTube หรือสื่อออนไลน์มากกว่าการลงทะเบียนคอร์สเรียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ใกล้ชิดกับเทคโนโลยีและความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) ของกลุ่มอายุ 20-25 ปี ทั้งนี้



แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อม (External Support) คือปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้อย่างต่อเนื่อง ตามข้อเสนอของภราดร สุขพันธ์ (2561) ที่เน้นว่า ความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในภาคบริการจำเป็นต้องมีทั้งสองปัจจัยร่วมกัน

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้ นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่ชี้ให้เห็นว่าแม่ผู้ให้บริการในร้านกาแฟส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูงถึงระดับปริญญาตรี และอยู่ในกลุ่มอายุที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี แต่ยังคงประสบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในด้านการเขียนและการพูดในบริบทของงานบริการจริง ซึ่งแตกต่างจากข้อสมมุติฐานทั่วไปที่มักเชื่อว่ากลุ่มวัยหนุ่มสาวที่มีการศึกษาจะสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น เครื่องมือแปลภาษาออนไลน์ แทนการสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าชาวต่างชาติ ยังสะท้อนรูปแบบพฤติกรรมหลีกเลี่ยง (Avoidance Coping) ซึ่งมักไม่ได้รับการกล่าวถึงอย่างเด่นชัดในงานวิจัยด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาคบริการ งานวิจัยนี้จึงนำเสนอประเด็นใหม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะภาษา ประสบการณ์การทำงาน และรูปแบบการเผชิญกับปัญหา ที่สามารถใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม หรือการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริงในภาคธุรกิจบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรมหรือพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ให้บริการในร้านกาแฟ โดยเฉพาะด้านทักษะการพูดและการเขียน ซึ่งเป็นทักษะที่พบว่าเป็นอุปสรรคหลักในการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ

1.2 สถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แบบต่อเนื่องและสอดคล้องกับบริบทจริง เช่น การจำลองสถานการณ์การให้บริการ การใช้เมนูภาษาอังกฤษ และการฝึกตอบโต้บทสนทนา与客户ต่างชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจและเพิ่มศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรมหรือการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในบริบทงานบริการ โดยเฉพาะการสร้างสื่อการเรียนรู้หรือแบบฝึกที่อิงจากสถานการณ์จริงของการทำงานในร้านกาแฟ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่น เจตคติในการเรียนภาษาอังกฤษ ความวิตกกังวลทางภาษา แรงจูงใจ และการสนับสนุนจากสถานประกอบการ ซึ่งอาจช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้นนำไปสู่การหาแนวทางที่เหมาะสมมากขึ้น



2.3 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อประเมินผลกระทบของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติ รวมถึงผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะช่วยยืนยันคุณค่าของการส่งเสริมทักษะทางภาษาในภาคบริการอย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

เอกสารอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). *สถิติการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411
- กานดา รังสีบริรักษ์ และชนัสธา แก้วสุวรรณ. (2560). การพัฒนาทักษะบุคลากรคนไทยด้านภาษาอังกฤษในบริษัท A. *วารสารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 12(1), 73-82.
- ชไมพร อร่ามวิทย์ และสิตา มุสิกรังษ์. (2561). เจตคติและตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(ฉบับพิเศษ), 15-25.
- ณัฐฐันรี ฤทธิรัตน์. (2557). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ณัฐฉิณี ทินวงษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนประถมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บารสรารัตน์ มุ่งทอง. (2561). *การใช้สื่อสภาพจริงเพื่อส่งเสริมความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษและแรงจูงใจในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดดอนจั่น จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). คณะศึกษาศาสตร์เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์จินดา อาการส และคณะ. (2556). *การสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพซิปเรโอโดยสาร บริเวณหาดอ่าวนาง จังหวัดกระบี่*. (ศิลปศาสตรบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- พลาภินา วงศ์เลขา. (2553). *พัฒนาภาษาอังกฤษเตรียมเด็กไทยสู่เวทีโลก*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2556, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th.news/detail.php?NewsID=21571&Key=hotnews>
- ภราดร สุขพันธ์. (2561). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับความเป็นบัณฑิตในยุคปัจจุบัน*. (รายงานการวิจัย). วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ลำพูน: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วรศิษฐ์ บุญอ้าย. (2565). *ปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการฟัง พูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. *ทิบูลสารสาร*, 18(2), 17-33.
- วิรัช สงวนวงค์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศรีณย์ภัทร์ โชตะศิริศิริกุล. (2566). *ปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษและแนวทางการพัฒนานักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกลนคร*. *วารสารการอ่าน สมาคมการอ่านแห่งประเทศไทย*, 27(1), 49-62.



McQuail, D. (2005). *McQuail's mass communication theory*. (5th ed.). London: Sage Publications Ltd.

Ruesch, J. and Bateson, G. (1951). *Communication the social matrix of psychiatry*. W. W. Norton and Company.