

อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม  
BARRIERS TO ENGLISH COMMUNICATION AMONG HOTEL  
HOUSEKEEPING STAFF

ปานทิพย์ เทย์เลอร์\*

สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Panthip Taylor\*

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences,  
Phranakhon Rajabhat University

\*E-mail: panthiptaylor@gmail.com

Received: 2025-11-05

Revised: 2025-12-24

Accepted: 2025-12-30

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากพนักงาน 21 คน และเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกและพนักงาน 5 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอุปสรรคในการฟังและพูดภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับสำเนียงที่แตกต่าง หรือการพูดที่รวดเร็ว นอกจากนี้ ความไม่มั่นใจในการใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ที่ถูกต้องก็เป็นอุปสรรคสำคัญ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้คือ การจัดอบรมภาษาอังกฤษที่เน้นการฝึกพูดในสถานการณ์จริง และการใช้สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น วิดีโอสั้น ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและสามารถสื่อสารกับแขกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำสำคัญ :** การสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานแผนกแม่บ้าน การฟังและการพูด

## ABSTRACT

This research looks at the problems that housekeeping staff in a 5-star hotel in Bangkok have when they need to use English. Being able to communicate in English is very important for hotels to give good service to tourists from other countries. The research used a mix of methods. It used questionnaires with 21 staff, and it also interviewed 2 heads of the section and 3 other staff members. The research found that most of the staff have problems listening to and speaking English. This is especially true when they hear different accents or when people speak quickly. Also, many staff members are not confident in using the right words and grammar. This is a big problem. The research suggests that hotels should offer English training that focuses on speaking in real-life situations. They should also use different learning materials, like short videos. This will help staff to feel more confident and communicate with guests better.

**Keywords:** English communication, Housekeeping staff, Listening and speaking

## บทนำ

ในยุคที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางอันดับต้นๆ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การบริการของโรงแรมจึงมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ หนึ่งในหัวใจของงานบริการคือ “การสื่อสาร” โดยเฉพาะ “การสื่อสารภาษาอังกฤษ” ที่เป็นภาษากลางของโลก เมื่อนักท่องเที่ยวมาพักในโรงแรม พวกเขาคาดหวังว่าจะสามารถสื่อสารกับพนักงานได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว และเต็มไปด้วยความเข้าใจ

พนักงานในแผนกต่างๆ ของโรงแรมต่างต้องพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะพนักงานแผนกแม่บ้านที่แม้จะมีหน้าที่หลักเน้นด้านการดูแลความสะอาด แต่ก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการสื่อสารกับแขกเป็นครั้งคราว เช่น การตอบคำถามพื้นฐาน การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือแม้แต่มารยาทในงานบริการ ซึ่งการพูดและฟังภาษาอังกฤษพื้นฐานจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น

แม้ว่าโรงแรมหลายแห่งจะมีการอบรมทักษะภาษาอังกฤษแก่พนักงาน แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่ายังมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานแผนกแม่บ้านและแขกต่างชาติอยู่

จำนวนไม่น้อย เช่น พนักงานไม่กล้าพูดเพราะกลัวผิด ไม่เข้าใจเมื่อได้ยินเสียงสำเนียงหลากหลาย หรือใช้คำพูดผิดจนนำไปสู่ความเข้าใจผิด

ปัญหาเหล่านี้อธิบายได้จากงานของ Hutchinson & Waters (1987) ที่อธิบายว่า ทักษะภาษาที่ใช้ในแต่ละอาชีพนั้นควรมีการออกแบบให้เหมาะสมกับเนื้อหางาน (needs analysis) เพราะสิ่งที่พนักงานแผนกแม่บ้านต้องสื่อสารจะต่างจากแผนกต้อนรับหรือฝ่ายบริหาร

ความไม่มั่นใจ ขาดโอกาสฝึกฝน และไม่มีคลังคำศัพท์หรือไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับงาน คือปัจจัยสำคัญของปัญหานี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Krashen (1982) ที่เสนอว่าผู้เรียนภาษาจะเกิดความก้าวหน้าได้ดีเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมที่ “ไร้ความกดดัน” (low affective filter) และได้รับ input ที่เหมาะสมกับระดับของตน

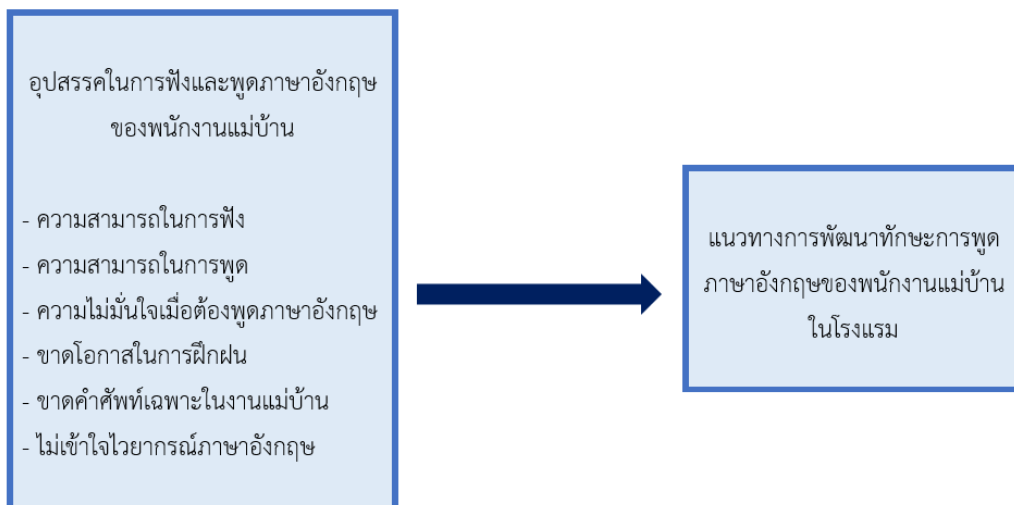
ดังนั้น การทำวิจัยเรื่อง “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การฟังและพูด) ของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม” จึงมีความสำคัญเพื่อช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง ทั้งในด้านภาษา บุคลิกภาพ โอกาสในการฝึกฝน และการทำงานจริง เพื่อเป็นข้อมูลให้กับโรงแรมและผู้จัดอบรมต่างๆ ได้พัฒนาแนวทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับหน้าที่ของพนักงานแผนกแม่บ้านมากยิ่งขึ้น

หากสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้จะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้น และยังสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในการทำงานในสายอาชีพบริการอย่างมืออาชีพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์อุปสรรคการฟังและพูดภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทางภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ รวมถึงความมั่นใจ การฝึกฝน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม

### การทบทวนวรรณกรรม

จากรายงานของ World Travel and Tourism Council (2024) เผยว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้ประเทศไทยกว่า 2.3 ล้านล้านบาทในปี 2024 โดยนักท่องเที่ยวราว 70% พักในโรงแรมระดับ 3–5 ดาว และ 80% ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสารกับพนักงาน โดยเฉพาะในกรุงเทพ ภูเก็ต และเชียงใหม่ (WTTC, 2024)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2024) ยังรายงานด้วยว่า โรงแรมที่มีพนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี มีคะแนนรีวิวสูงกว่าโรงแรมทั่วไปเฉลี่ย 1.5 ดาวใน Booking.com ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาษาเป็นหนึ่งในหัวใจของการให้บริการที่ดี

ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงมากติดอันดับโลก ในปี 2024 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT) รายงานว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยือนไทยถึง

28.15 ล้านคน โดยส่วนใหญ่มาจากจีน มาเลเซีย รัสเซีย และอินเดีย ส่งผลให้โรงแรมในกรุงเทพ และหัวเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Tourism Authority of Thailand, 2024)

ในโรงแรม พนักงานหลายฝ่ายต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะแผนกแม่บ้าน ที่แม่ไม่ได้อยู่หน้าเคาน์เตอร์ต้อนรับ แต่ก็ยังมีหน้าที่พูดคุยกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาเมื่อแขกมีคำร้องขอต่าง ๆ เช่น ขอหมอนเพิ่ม ผ้าเช็ดตัวใหม่ หรือต้องการความช่วยเหลือในการทำความสะดวกในห้อง (Chumchaiyo, 2021) ดังนั้น การมีทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษจึงไม่ได้จำกัดแค่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ แต่พนักงานแผนกแม่บ้านก็จำเป็นต้องใช้เช่นกัน โดยเฉพาะในโรงแรมระดับ 3-5 ดาวที่รับแขกต่างชาติเป็นหลัก

Goh & Burns (2012) ระบุว่าในการบริการโรงแรม การฟังและการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมาก เพราะเป็นทักษะที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าแบบโต้ตอบทันที หากไม่มีความเข้าใจในคำพูดของแขก อาจเกิดความผิดพลาดในการบริการ หรืออาจทำให้แขกรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ในประเทศไทย พบว่า "อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษ" แบ่งออกได้เป็น 3 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาทางภาษาศาสตร์ ความไม่มั่นใจและกลัวผิด ขาดโอกาสฝึกฝน

จากงานวิจัยของ Manob (2019) พบว่าพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานคำศัพท์ เช่น คำง่าย ๆ อย่าง blanket, pillowcase, vacuum หรือประโยค เช่น “Do you need more towels?” ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในงานจริงแต่พนักงานไม่สามารถใช้ได้ ทำให้สื่อสารผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rattanavipaporn (2020) ที่พบว่าร้อยละ 72 ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพไม่สามารถตอบสนองคำร้องขอของแขกด้วยภาษาอังกฤษได้สมบูรณ์ (Rattanavipaporn, 2020)

Krashen (1982) เคยอธิบายว่าความกลัวจะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าใช้ภาษาที่เรียนมา เพราะกลัวพูดผิด ซึ่งก็สอดคล้องกับงานของ Rungnapa (2018) ที่พบว่าพนักงานแม่บ้าน 68% กลัวที่จะเริ่มพูดแม้จะรู้คำศัพท์ เพราะกลัวแขกจะไม่เข้าใจหรือหัวเราะ ทำให้ไม่กล้าพูดเลย

แม้โรงแรมบางแห่งจะมีการอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น แต่จากการสำรวจของ Tipprapa (2020) พบว่าแม่บ้านกว่า 80% ไม่เคยได้รับการฝึกการฟังและพูดเพื่อใช้ในการจริง

โรงแรมมักเน้นการอบรมเฉพาะหน้าที่พรอนต์หรือพนักงานเสิร์ฟ พนักงานแม่บ้านจึงไม่มีโอกาสฝึกอย่างเต็มที่

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบทั่วไปอาจไม่ใช่วิธีที่เหมาะสมสำหรับพนักงานแม่บ้าน เพราะไม่ได้จำเป็นต้องเรียนไวยากรณ์แบบลึก แต่ควรเรียนเพื่อ “ทำงานได้” เรียนเฉพาะคำศัพท์และบทสนทนาในงานจริง วิธีนี้เรียกว่า ESP: English for Specific Purposes (Hutchinson & Waters, 1987)

จากแนวคิดของ Hutchinson & Waters (1987) และ Basturkmen (2006) การสอนภาษาอังกฤษแบบเฉพาะทาง (ESP) เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเนื้อหาควรถูกปรับให้สอดคล้องกับ “บริบทการทำงานจริง” ยิ่งถ้าเป็นพนักงานแม่บ้านที่ไม่ได้ใช้ศัพท์ธุรกิจหรือศัพท์ยากๆ ควรได้รับการฝึกพูดประโยคพื้นฐาน เช่น “Do you want me to clean the room now?” หรือ “I bring you new towels.”

จากงานของ Montian (2023) ที่ทดลองให้อบรมภาษาอังกฤษแบบ ESP ในโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษกับแขกได้ดีขึ้นถึง 89% หลังอบรม และรู้สึกมั่นใจมากขึ้น เพราะเรียนโดยใช้สถานการณ์จริงเป็นหลัก เช่น การสมมติบทพูด “I will clean your room at 3 PM” หรือ “Do you need help?” (Montian, 2023)

โรงแรม The Okura Prestige Bangkok ถือว่าเป็นหนึ่งในโรงแรมชั้นนำที่ให้ความสำคัญกับการฝึกภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานทุกแผนก รวมถึงแม่บ้าน โดยใช้โปรแกรม Name Tag English Training ที่เน้นคำพูดที่ใช้จริงในห้องพัก เช่น “Please press laundry button” หรือ “Extra towel for you?” (Okura Training Manual, 2023) ผลการสำรวจของภายในโรงแรมพบว่า หลังจากพนักงานแม่บ้านได้เข้าร่วมฝึกภาษาอังกฤษ 2 เดือน คะแนนความพึงพอใจของแขกในด้าน “การตอบสนองต่อคำขอด้วยภาษาอังกฤษ” เพิ่มขึ้นจาก 7.8 เป็น 9.4 จาก 10 คะแนน (Siripornchai, 2023)

อีกตัวอย่างคือ โรงแรม Anantara Siam Bangkok ที่ได้ออกแบบบทเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะสำหรับพนักงานแม่บ้านโดยเฉพาะ ซึ่งรวมถึงบทสนทนายอดนิยมนั้น เช่น “Is everything okay with your room?” และ “Would you like new sheets?” ทำให้พนักงานแม่บ้านสามารถรับมือลูกค้าต่างชาติได้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด (Sutthida, 2024)

งานวิจัยของ Kongnara (2022) แนะนำว่า โรงแรมควรสร้าง “คลังคำศัพท์” ที่จำเป็นสำหรับแต่ละฝ่าย และจัดบทฝึกสนทนาในรูปแบบ Role-play โดยไม่ยึดกับตำราไวยากรณ์มากเกินไป ยิ่งใช้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากเท่าไร – ความมั่นใจก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น

นักวิชาการหลายคนเสนอว่าถ้าองค์กรสนับสนุนบรรยากาศที่ให้นักงานได้ฝึกฝน ไม่ตำหนิเมื่อทำผิด หรือสนับสนุนการเรียนรู้ในเวลางาน จะส่งผลให้นักงานเกิดความกล้าและพัฒนาภาษาได้ดีขึ้น (Erling & Seargeant, 2013)

เมื่อพิจารณางานวิจัยทั้งในอดีตและในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมของไทยยังพบอุปสรรคมากมายในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะด้านการฟังและการพูด อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบ ESP การสร้างคลังคำศัพท์เฉพาะทาง และการจำลองสถานการณ์จริง จะช่วยทำให้พนักงานสื่อสารได้มั่นใจมากขึ้น และนำไปสู่คุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น ดังนั้น หากโรงแรมสามารถจัดอบรมอย่างเหมาะสมตามลักษณะเฉพาะของงานแม่บ้านได้ จะช่วยให้ลูกค้านต่างชาติเกิดความประทับใจ และยังเป็นการยกระดับอาชีพพนักงานแม่บ้านให้มีศักยภาพมากขึ้นอีกด้วย

### ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบ "ผสมผสาน" (Mixed Methods) คือ การใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยคำถามจะแบ่งเป็น 3 หมวด คือ ความสามารถในการฟัง ความสามารถในการพูด และอุปสรรคส่วนบุคคล เช่น ความไม่มั่นใจ การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) สัมภาษณ์หัวหน้าแผนก และ แม่บ้านของโรงแรมจำนวน 5 คน เพื่อให้ได้ความเข้าใจว่าเหตุใดพนักงานแม่บ้านจึงมีอุปสรรคด้านภาษา การวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อหาประเด็นร่วมซึ่งช่วยอธิบายถึงอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้าน โดยระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่างเดือนมีนาคม 2568-เดือนมิถุนายน 2568

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 21 คน สำหรับแต่ละหัวข้อมีการแจกแจงค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบอกว่าคำตอบกระจายมากน้อยแค่ไหน ค่าที่ได้จะอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 โดยที่คะแนน 1 หมายถึง “น้อยมาก/ไม่มั่นใจเลย/ไม่คล่องเลย” และ 5 หมายถึง “มาก/มั่นใจมาก/คล่องมาก”

**ตารางที่ 1** ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม และอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คำถาม                                                       |                                                                                                                                                       | $\bar{x}$ | SD   |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|
| <b>ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม</b> |                                                                                                                                                       |           |      |
| 1                                                           | ฉันสามารถฟังภาษาอังกฤษที่พูดช้าและชัดเจนได้                                                                                                           | 2.71      | 1.10 |
| 2                                                           | ฉันเข้าใจภาษาอังกฤษเมื่อแขกพูดเร็ว                                                                                                                    | 2.33      | 0.91 |
| 3                                                           | ฉันเข้าใจสำเนียงต่างประเทศของแขก                                                                                                                      | 2.28      | 0.90 |
| 4                                                           | ฉันสามารถตอบคำถามง่าย ๆ ของแขกเป็นภาษาอังกฤษได้                                                                                                       | 2.90      | 1.13 |
| 5                                                           | ฉันสามารถพูดประโยคพื้นฐานในงาน เช่น “Do you need more towels?” (คุณต้องการผ้าเช็ดตัวเพิ่มไหม) ได้                                                     | 3.04      | 1.24 |
| 6                                                           | ฉันกล้าพูดภาษาอังกฤษเมื่อแขกถามอะไรบางอย่าง                                                                                                           | 3.14      | 1.31 |
| 7                                                           | ฉันสามารถเข้าใจคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น Sewing kit (ชุดเข็มด้าย) Luggage rack (ที่วางกระเป๋า) Washcloth (ผ้าเช็ดหน้า) Stain (รอยเปื้อน) | 3.23      | 1.37 |
| 8                                                           | เมื่อเจอเหตุฉุกเฉิน ฉันสามารถพูดหรืออธิบายกับแขกได้ทันที                                                                                              | 2.71      | 1.10 |
| <b>อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>      |                                                                                                                                                       |           |      |
| 9                                                           | ฉันรู้สึกกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ                                                                                                                   | 2.38      | 1.16 |
| 10                                                          | ฉันไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษแม้ว่าจะพอรู้คำศัพท์                                                                                                    | 2.47      | 0.98 |
| 11                                                          | ฉันไม่มีโอกาสได้ฝึกภาษาอังกฤษในการทำงานจริง                                                                                                           | 1.85      | 0.85 |
| 12                                                          | ฉันไม่รู้ว่าควรใช้คำไหนเมื่อต้องพูดกับแขกในสถานการณ์ต่าง ๆ                                                                                            | 2.23      | 0.76 |
| 13                                                          | ฉันไม่ค่อยเข้าใจไวยากรณ์ภาษาอังกฤษซึ่งทำให้พูดได้ไม่ถูกต้อง                                                                                           | 2.42      | 0.87 |
| 14                                                          | ภาษาอังกฤษที่เรียนมาไม่ตรงกับที่ต้องใช้ในงานแม่บ้านจริง ๆ                                                                                             | 1.95      | 0.80 |
| 15                                                          | ฉันรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขก                                                                                                          | 2.38      | 0.86 |
| 16                                                          | ถ้าได้ฝึกภาษาอังกฤษจากสถานการณ์จริงบ่อย ๆ ฉันคิดว่าจะพูดได้ดีขึ้น                                                                                     | 3.09      | 1.22 |

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม เรื่อง “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม” มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย อายุตั้งแต่ 18-60 ปี มีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่ามัธยมถึงปริญญาตรีขึ้นไป รวมถึงประสบการณ์การทำงานในแผนกแม่บ้านแตกต่างกันตั้งแต่น้อยกว่า 1 ปี จนถึงมากกว่า 6 ปี ด้านประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ และช่องทางที่เคยเรียนในกลุ่มผู้ตอบ มีทั้งคนที่เคยและไม่เคยเรียนหรือฝึกภาษาอังกฤษมาก่อน โดยส่วนใหญ่จะเคยเรียนผ่านการเรียนในห้องเรียน เช่น ที่โรงเรียน หรือสถาบันต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีบางคนเคยเรียนออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ

ด้านความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามถูกถามว่า “ฉันสามารถฟังภาษาอังกฤษที่พูดช้าและชัดเจนได้” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71 “ฉันเข้าใจภาษาอังกฤษเมื่อแขกพูดเร็ว” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 “ฉันเข้าใจสำเนียงต่างประเทศของแขก” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.28 “ฉันสามารถตอบคำถามง่าย ๆ ของแขกเป็นภาษาอังกฤษได้” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.90 “ฉันสามารถพูดประโยคพื้นฐานในงาน เช่น “Do you need more towels?” (คุณต้องการผ้าเช็ดตัวเพิ่มไหม) ได้” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 “ฉันกล้าพูดภาษาอังกฤษเมื่อแขกถามอะไรบางอย่าง” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 “ฉันสามารถเข้าใจคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น Sewing kit (ชุดเข็มด้าย) Luggage rack (ที่วางกระเป๋า) Washcloth (ผ้าเช็ดหน้า) Stain (รอยเปื้อน)” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 “เมื่อเจอเหตุฉุกเฉิน ฉันสามารถพูดหรืออธิบายกับแขกได้ทันที” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71

ด้านอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามถูกถามว่า “ฉันรู้สึกกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 “ฉันไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษแม้ว่าจะพอรู้คำศัพท์” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.47 “ฉันไม่มีโอกาสได้ฝึกภาษาอังกฤษในการทำงานจริง” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.85 “ฉันไม่รู้ว่าควรใช้คำไหนเมื่อต้องพูดกับแขกในสถานการณ์ต่าง ๆ” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.23 “ฉันไม่ค่อยเข้าใจไวยากรณ์ภาษาอังกฤษซึ่งทำให้พูดได้ไม่ถูกต้อง” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.42 “ภาษาอังกฤษที่เรียนมาไม่ตรงกับที่ต้องใช้ในงานแม่บ้านจริง ๆ” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.95 “ฉันรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขก” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 “ถ้าได้ฝึกภาษาอังกฤษจากสถานการณ์จริงบ่อย ๆ ฉันคิดว่าจะพูดได้ดีขึ้น” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) สัมภาษณ์หัวหน้างานและแม่บ้านของโรงแรมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีข้อคำถาม 3 ข้อดังนี้

1. เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ รู้สึกกังวลหรือไม่ในเรื่องอะไรเป็นพิเศษบ้าง
2. หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ สามารถเข้าใจไหม แล้วแก้ปัญหาอย่างไรเมื่อฟังไม่ออก
3. หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง เช่น คำศัพท์หรือบทพูดเวลาเจอแขก คิดว่าแบบไหนจะช่วยฝึกได้ดีที่สุด – การเรียนในห้อง, ฝึกพูดจริง, หรือดูวิดีโอสั้น ๆ แล้วปฏิบัติตาม

พนักงานดูแลห้องพัก 1 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ รู้สึกกังวลหรือไม่ในเรื่องคำศัพท์และไวยากรณ์ ขาดความมั่นใจในการใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมและการเรียงประโยคให้ถูกต้อง เกรงว่าจะสื่อสารไม่เข้าใจ ความเข้าใจสำเนียงและภาษาที่ใช้กังวลว่าแขกจะใช้คำศัพท์หรือสำเนียงที่ไม่คุ้นเคย ทำให้ไม่สามารถเข้าใจได้ หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะไม่เข้าใจ และแก้ปัญหาโดยติดต่อไปที่ออฟฟิศ แผนกแม่บ้านให้ช่วยฟังว่าแขกต้องการอะไร ซึ่งอ้างอิงจากคำสัมภาษณ์ดังนี้ *“มีเหตุการณ์ครั้งหนึ่งหนูเพิ่งเริ่มงานเป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพัก และแทบจะพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย ได้เจอกับแขกชาวต่างชาติซึ่งเป็นชาวอินเดียเป็นที่รู้กันว่าสำเนียงอินเดียจะฟังยากมากพยายามสื่อสารกันสักพักก็รู้ว่าไม่น่าจะไหวก็เลยโทรกลับไปออฟฟิศให้แอดมินแผนกแม่บ้านช่วยสื่อสาร”* หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกพูดจริงจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากช่วยให้จดจำได้ดีกว่าการดูวิดีโอเพียงอย่างเดียว ช่วยลดความประหม่าและสร้างความคุ้นเคยในการสื่อสารกับแขกโดยตรง

พนักงานดูแลห้องพัก 2 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ รู้สึกกังวลเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ การออกเสียง และการเรียงประโยคเมื่อต้องสื่อสารกับแขกต่างชาติ โดยเฉพาะความไม่มั่นใจว่าสำเนียงภาษาอังกฤษแบบไทยๆ จะทำให้การสื่อสารเข้าใจยาก หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะไม่เข้าใจ และแก้ปัญหาโดยขอให้แขกพูดช้าลง ให้แขกเขียนข้อความที่ต้องการสื่อสารลงบนกระดาษ ใช้เทคโนโลยีช่วย เช่น Google Translate โดยอ้างอิงจากคำพูดของพนักงานดูแลห้องพัก 2 ที่ว่า *“เมื่อไม่นานมานี้ได้เจอแขกชาวจีนซึ่งพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย ส่วนตัวตัวเองไม่เข้าใจภาษาจีนเลย แต่โชคดีที่ปัจจุบันนี้มี Google translate ก็เลยพึ่งพาเจ้าตัวนี้มาตลอด”* โดยหากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง

คิดว่าการฝึกพูดจริงกับเจ้าของภาษาหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษโดยตรง จะช่วยพัฒนาทักษะได้ดีที่สุด นอกจากนี้ การเรียนรู้แบบสอดแทรกเกมหรือกิจกรรมที่สนุกสนาน (เช่น เกมเรียงคำศัพท์) จะช่วยให้จดจำได้ง่ายขึ้น และไม่รู้สึกลำบากเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษ

พ่อบ้าน ได้กล่าวในบทสัมภาษณ์ช่วงหนึ่งว่า “ผมเจอค่อนข้างบ่อยนะครับ ลูกค้าชอบถามเรื่องเส้นทางจะไปสถานที่ต่างๆ ผมเข้าใจนะว่าเขากอยากไปที่ไหน แต่ผมไม่รู้คำศัพท์เกี่ยวกับการบอกเส้นทาง อันนี้ผมกังวลมาก แต่ถ้าเป็นการขอของที่ใช้ในห้องพักผมจะไม่กังวลเลยเพราะเรารู้ตรงส่วนนี้” เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ มีความไม่มั่นใจเมื่อต้องตอบคำถามที่ซับซ้อนหรือรวดเร็วจากลูกค้า เนื่องจากไม่ได้มีความเชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษมากนัก ความกังวลจะน้อยลงเมื่อต้องใช้คำศัพท์ที่ใช้บ่อยในการบริการลูกค้า เช่น การขอสิ่งของ ความกังวลจะเพิ่มขึ้นเมื่อต้องให้ข้อมูลการเดินทางหรืออธิบายเส้นทาง หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ สามารถเข้าใจสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันได้บ้าง แต่หากไม่เข้าใจจริง ๆ จะใช้ Google Translate ช่วย Google Translate เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารกับลูกค้าที่ใช้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ หากมีโอกาสดูเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกสนทนาจริงช่วยให้ได้ทดลองใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงและพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หัวหน้าพนักงานดูแลห้องพัก 1 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ มีความกังวลเกี่ยวกับการฟังภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแขกพูดเร็วหรือมีสำเนียงที่เข้าใจยาก หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะไม่เข้าใจ โดยปกติจะโทรศัพท์ขอความช่วยเหลือจากโอเปอเรเตอร์ (Operator) เพื่อช่วยในการสื่อสาร ตามการให้คำสัมภาษณ์ที่ว่า “มีช่วงที่เราตั้งท้องทางหัวหน้าแผนกก็จะไม่ให้เราขึ้นไปทำงานบนฟลอร์ หัวหน้าจะให้มาทำงานเคิร์กนั่งรับโทรศัพท์ที่ออฟฟิศ หลายครั้งต้องรับสายแขกต่างชาติเกี่ยวกับ Lost & Found ซึ่งเราจะไม่ชินกับการคุยกับแขกผ่านทางโทรศัพท์ ฟังยากมาก เราก็จะขอให้ทางโอเปอเรเตอร์ช่วยเหลือและช่วยรับเรื่องแทน” หากมีโอกาสดูเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกพูดจริงเป็นวิธีที่ดีที่สุด โดยให้เหตุผลว่าการได้พูดและปฏิบัติจริงจะช่วยให้จดจำคำศัพท์และรูปแบบประโยคได้ดีกว่าการดูวิดีโอเพียงอย่างเดียว การฝึกฝนเป็นประจำจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น

หัวหน้าพนักงานดูแลห้องพัก 2 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ ไม่มีความกังวลในการพูดภาษาอังกฤษกับแขก เนื่องจากมีแอปพลิเคชันแปลภาษาเป็นตัวช่วย และหากไม่เข้าใจจริง ๆ ก็สามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน หรือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะขอให้แขกพูดช้าลงอีกครั้ง นอกจากนี้ ยังกล่าวว่า มีคำศัพท์บางคำที่คุ้นเคยอยู่แล้ว หากแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือมีสำเนียงที่เข้าใจยาก จะขอให้แขกพูดช้าลงอีกครั้ง ตามคำกล่าวที่ว่า “ที่เป็นซูเปอร์อยู่บนฟลอร์ จะเจอแขกอยู่เป็นประจำ ปัญหาที่พบบ่อยบ่อยคือถ้าแขกพูดเร็วมากๆ ฟังก็จะไม่เข้าใจเลย จะตามไม่ทัน แล้วแขกบางคนก็มีสำเนียงที่ฟังยากอยู่แล้วพอพูดเร็วอีกก็ไม่เข้าใจ ฟังก็จะขอให้แขกพูดช้าลงจึงจะเข้าใจง่ายขึ้น” นอกจากนี้ ยังกล่าวว่า มีคำศัพท์บางคำที่คุ้นเคยอยู่แล้ว หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าความสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยใช้ วิดีโอสั้น ๆ ที่แสดงบทสนทนาที่ใช้ในงานจริง และต้องการ ฝึกพูดตาม วิดีโอเหล่านั้น เพื่อให้คุ้นเคยกับการพูด

### การอภิปรายผล

จากงานวิจัยเรื่อง “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม” พบว่าปัญหาหลักที่พนักงานแม่บ้านเผชิญคือขาดความมั่นใจ กลัวผิด และไม่มีโอกาสได้ฝึกใช้งานจริง แม้ภาษาอังกฤษจะเป็นหัวใจของงานบริการในโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมใหญ่ ๆ ที่รับแขกต่างชาติเป็นหลัก เห็นได้ว่าผลสำรวจเสียงสะท้อนจากแขกที่เข้าพักนั้น ส่วนหนึ่งก็พิจารณาจากการสื่อสารและความช่วยเหลือของพนักงาน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2024) ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของการให้บริการในโรงแรมยุคใหม่มากขึ้น

จากข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่มีปัญหาด้านคำศัพท์และการฟัง เวลาแขกพูดเร็วหรือมีสำเนียงต่างชาติจะรับสารได้ไม่ครบถ้วน และมีความตื่นเต้น ลังเลใจ กลัวว่าพูดผิดจนบางครั้งหลีกเลี่ยงที่จะโต้ตอบตรง ๆ ทักษะที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน มักไม่ได้ตรงกับสิ่งที่เรียนมาในห้องเรียน ซึ่ง Chumchaiyo (2021) เคยเสนอว่าพนักงานแม่บ้านต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับแขกบ่อยครั้ง ไม่แพ้พนักงานแผนกอื่น ๆ โดยไม่จำกัดเฉพาะฟรอนต์ หากขาดทักษะจะทำให้แก้ปัญหาหรือช่วยเหลือแขกไม่เต็มที่ (“ในโรงแรม พนักงานหลายฝ่ายต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะแผนกแม่บ้าน...ต้องพูดคุยกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น

การช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาเมื่อแขกมีคำร้องขอต่าง ๆ เช่น ขอหมอนเพิ่ม ผ้าเช็ดตัวใหม่...” – Chumchaiyo, 2021)

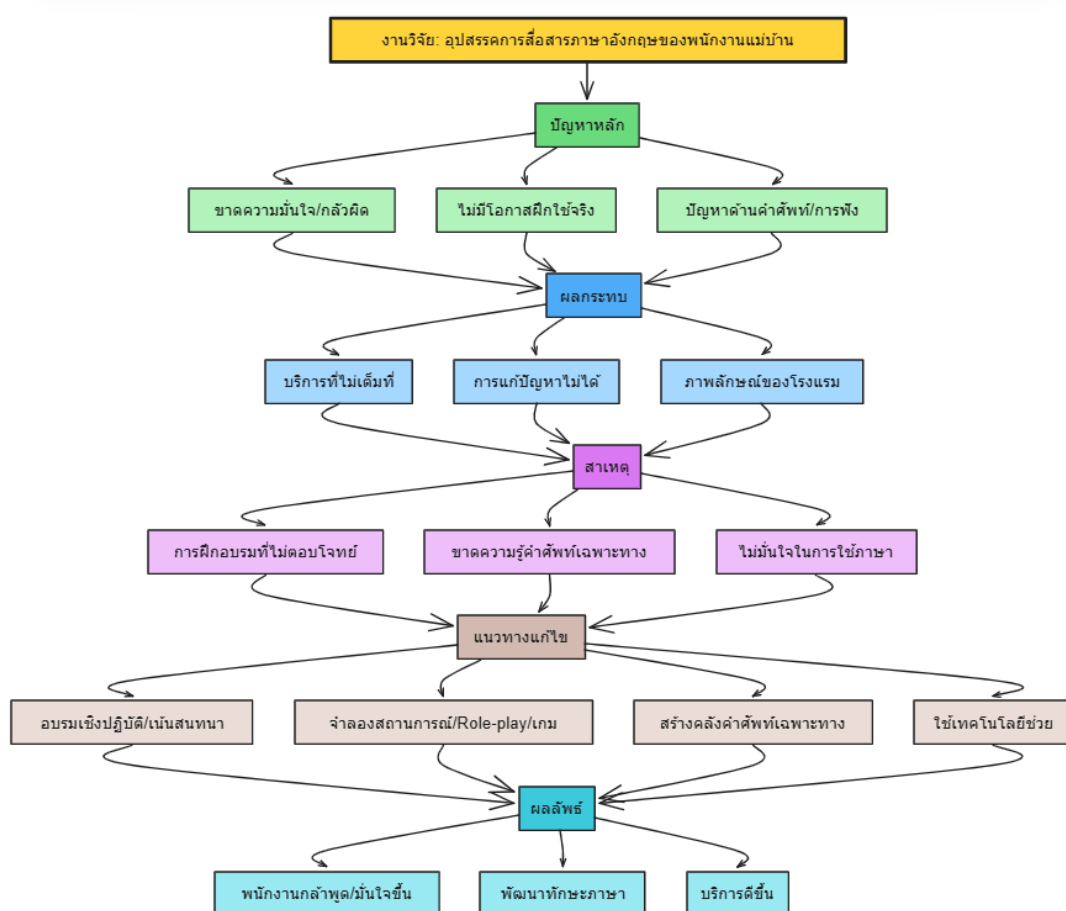
เมื่อพิจารณาอุปสรรคเชิงทักษะภาษา พบว่า “ปัญหาทางภาษาศาสตร์” โดยเฉพาะ คำศัพท์ในงานที่แท้จริง เป็นสิ่งที่พนักงานหลายคนขาด Manob (2019) ได้ระบุไว้ว่า คำง่าย ๆ ที่เจอในห้องพัก เช่น blanket, pillowcase, vacuum หรือแม้แต่ประโยคพื้นฐานยังพูดไม่ถูกต้อง ทำให้สื่อสารกับแขกผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในงานวิจัยนี้ที่บ่งชี้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มั่นใจ กลัวผิด หรือไม่แน่ใจว่าควรพูดอะไรกับแขกดี (“...พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานคำศัพท์ เช่น คำง่าย ๆ อย่าง blanket, pillowcase, vacuum...” – Manob, 2019)

ในมุมมองของความกลัวและความไม่มั่นใจ Krashen (1982) ได้เคยอธิบายไว้ว่าความกลัวจะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าใช้ภาษาที่เรียนมา เพราะกลัวผิดพลาด ผลงานนี้ก็เห็นภาพชัดว่า เมื่อพนักงานกลัวแขกจะไม่เข้าใจหรือหัวเราะ พวกเขาก็จะไม่กล้าพูดออกไป ทั้งที่จริง ๆ แล้วถ้าได้ลองพูดบ่อย ๆ ก็จะคลายความกลัว (Krashen, 1982 “...ความกลัวจะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าใช้ภาษาที่เรียนมา เพราะกลัวพูดผิด...”)

การฝึกอบรมภาษาอังกฤษในเชิงทฤษฎีดูเหมือนจะไม่ตอบโจทย์พนักงานแม่บ้านเท่าไร เพราะการเรียนไวยากรณ์หรือเรียนแบบห้องเรียนคลาสสิก ไม่เน้นพูดในสถานการณ์จริง ซึ่งแนวคิดของ Hutchinson & Waters (1987) และ Basturkmen (2006) ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานที่ไม่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ ควรได้เรียนในแบบเฉพาะทาง หรือเรียกว่า English for Specific Purposes (ESP) โดยใช้คำศัพท์และบทสนทนาที่พบจริงในแต่ละหน้าที่นำไปใช้ในสถานการณ์ที่ต้องเจอจริง ๆ (“...การสอนภาษาอังกฤษแบบเฉพาะทาง (ESP) เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเนื้อหาควรถูกปรับให้สอดคล้องกับ ‘บริบทการทำงานจริง’...” – Hutchinson & Waters, 1987; Basturkmen, 2006)

ยังมีข้อค้นพบชัดจากการสัมภาษณ์พนักงานหลายคนในงานวิจัยนี้ว่า ถ้าโรงแรมหรือฝ่ายบริหารกล้าออกแบบกิจกรรมฝึกฝนผ่านการจำลองบทสนทนา การ role-play หรือเกมสนทนา จะช่วยให้พนักงานแม่บ้านกล้าลองผิดลองถูกและมั่นใจขึ้น ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะของ Erling & Seargeant (2013) ที่มองว่า “ถ้าองค์กรสนับสนุนบรรยากาศที่ให้พนักงานได้ฝึกฝน ไม่ตำหนิเมื่อทำผิด หรือสนับสนุนการเรียนรู้ในเวลางาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความกล้าและพัฒนาภาษาได้ดีขึ้น” (Erling & Seargeant, 2013)

ดังนั้นทางแก้ที่เหมาะสมควรเป็นการจัดอบรมและกิจกรรมในโรงแรมที่เน้นการฝึกสนทนาและสถานการณ์จริงๆ มากกว่าการเรียนรู้ไวยากรณ์ รวมถึงการสร้างคลังคำศัพท์เฉพาะทางสำหรับแม่บ้านหรือใช้เทคโนโลยีช่วย เช่น แอปแปลภาษา ให้พนักงานได้ฝึกร่วมกันในงานประจำ จะทำให้แม่บ้านกล้าพูดและค่อย ๆ พัฒนาได้จริง



ภาพที่ 2 อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

### สรุป

งานวิจัยนี้ตั้งใจที่จะหาว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้พนักงานแม่บ้านในโรงแรมพูดภาษาอังกฤษได้ไม่คล่องแคล่ว ทั้งๆ ที่ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งใช้ทั้งแบบสอบถามและสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเจาะลึก ผลจากการศึกษาพบว่า

ปัญหาไม่ได้อยู่ที่แค่พนักงานไม่รู้คำศัพท์หรือไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังมีเรื่องของความไม่มั่นใจ กลัวที่จะพูดผิด และไม่ค่อยมีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงด้วย ทำให้ถึงแม้จะเคยเรียนมาบ้าง ก็ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานได้จริง ดังนั้น สิ่งที่โรงแรมควรทำไม่ใช่แค่การสอนภาษาอังกฤษแบบเดิมๆ แต่ต้องสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ฝึกฝนและใช้ภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์ หรือสร้างแหล่งรวมคำศัพท์ที่ใช้บ่อยๆ ในงานแม่บ้าน ที่สำคัญที่สุดคือ การทำให้พนักงานกล้าที่จะพูด แม้ว่าจะไม่ถูกต้องทั้งหมดก็ตาม เพราะการสื่อสารที่ดี ไม่ได้วัดกันที่ความถูกต้องของไวยากรณ์ แต่อยู่ที่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และความตั้งใจที่จะช่วยเหลือแขก สุดท้ายนี้ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้าน ไม่ได้เป็นประโยชน์แค่ตัวพนักงานเอง แต่ยังส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม และการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาวด้วย

### ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ก็มีข้อจำกัดบางอย่างที่ต้องคำนึงถึงด้วย เช่น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาแค่พนักงานในโรงแรมแห่งเดียวในกรุงเทพฯ ซึ่งอาจจะไม่สามารถสรุปผลให้ใช้ได้กับโรงแรมทุกแห่งทั่วประเทศ วิธีการเก็บข้อมูล การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ อาจจะมีอคติจากผู้ตอบ เช่น ตอบตามที่คิดว่าผู้ถามอยากได้ยิน หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แท้จริง ช่วงเวลาในการศึกษา งานวิจัยนี้ทำในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถสะท้อนถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้ ดังนั้น ในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ ควรพิจารณาถึงข้อจำกัดเหล่านี้ด้วย และอาจจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

### REFERENCES

- Basturkmen, H. (2006). *Ideas and options in English for specific purposes*. Routledge.
- Chumchaiyo, P. (2021). English communication problems of housekeeping staff in hotels in Chiang Mai. *Thai TESOL Journal*, 11(2), 45–59.
- Erling, E. J., & Seargeant, P. (2013). *English and development: Policy, pedagogy and globalization*. Multilingual Matters.

- Goh, C. C. M., & Burns, A. (2012). **Teaching Speaking: A Holistic Approach**. Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). **English for Specific Purposes: A learning-centred approach**. Cambridge University Press.
- Kongnara, T. (2022). Strategies to enhance English communication skills for hotel staff in Thailand. **Journal of Business English**, 5(3), 102–114.
- Krashen, S. D. (1982). **Principles and practice in second language acquisition**. Pergamon Press.
- Manob, K. (2019). English Listening Comprehension Problems of Housekeeping Staff in Bangkok Hotels. **Journal of Languages and Hospitality**, 2(1), 23–35.
- Montian, S. (2023). An evaluation of an ESP program for housekeeping staff: A study in Phuket hotel. **Journal of Tourism English**, 4(1), 12–25.
- Okura Training Manual. (2023). **Internal Training Report**. The Okura Prestige Bangkok.
- Rattanaipaporn, N. (2020). English communication problems among service staff in Thai hotels. **Language and Cultural Journal**, 7(3), 88–102.
- Rungnapa, K. (2018). Enhancing confidence in English speaking among hotel staff. **Graduate Journal of Linguistics**, 11(1), 67–78.
- Siripornchai, D. (2023). Guest satisfaction after implementing English communication training for staff. **Bangkok Hotel Management Reports**, 9(4), 55–62.
- Sutthida, M. (2024). Training English for Hotel Housekeeping in Practice. **Anantara Staff Resource Center Internal Report**.
- Tipprapa, P. (2020). Barriers in developing English speaking skills in the hotel industry: A case study of Pattaya. **Language in Tourism Research Journal**, 9(2), 34–47.

Tourism Authority of Thailand. (2024). **Annual Tourism Report 2024.**

<https://www.tat.or.th>

World Travel and Tourism Council. (2024). **Thailand's Tourism Economic Impact Report.** <https://www.wttc.org>

.....