PERCEPTIONS OF SERVICE EMPLOYEES ABOUT THE CHALLENGES AND OPPRTUNITIES IN USING ENGLISH FOR COMMUNICATION WITH INTERNATIONAL TOURISTS

Jaturaporn KONGBANG[1*], Sirawit SRIPHUTHORN[1] and Nitwadee SILKOON[1]

1 English Department School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, Thailand; jaturaporn.k@bu.ac.th (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 18 October 2024 **Revised:** 1 November 2024 **Published:** 15 November 2024

ABSTRACT

This research aims to study and explore the perceptions of service employees regarding the challenges and opportunities in using English for communication with international tourists. It focuses on understanding the experiences, opinions, and adaptability of service employees in the tourism sector, including hotel staff, restaurant staff, and tour guides, who play a significant role in serving international tourists. The research employs a qualitative approach, collecting data through in-depth interviews with 12 individuals and focus group discussions with another 15 service employees from tourist areas in Thailand. Data analysis focuses on interpreting and analyzing key issues related to the factors contributing to the challenges of using English, such as language or cultural barriers, and identifying opportunities to develop English communication skills to better meet the needs of international tourists. The findings reveal that service employees are aware of the importance of using English, given that tourism is a major source of revenue for Thailand and the number of international tourists has significantly increased following the COVID-19 pandemic. Therefore, service employees place importance on learning and improving their English skills, recognizing it as a pathway to adding value to their profession in the future.

Keywords: Perceptions of Service Employees, Using English, English for Communication

CITATION INFORMATION: Kongbang, J., Sriphuthorn, S., & Silkoon, N. (2024). Perceptions of Service Employees about the Challenges and Opprtunities in Using English for Communication with International Tourists. *Procedia of Multidisciplinary Research, 2*(11), 11

การรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จตุรพร คงบาง[1*], ศิรวิทย์ ศรีภูธร[1] และ นิจวดี ศีลคุณ[1]

1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; jaturaporn.k@bu.ac.th (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจการรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ ความคิดเห็น และความสามารถในการปรับตัวของพนักงานบริการในภาคการท่องเที่ยว อันได้แก่ พนักงานโรงแรม ร้านอาหาร และไกด์ทัวร์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คนและการสนทนากลุ่ม (โฟกัสกรุ๊ป) จากพนักงานบริการในพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยอีก 15 คน การวิเคราะห์ข้อมูลมุ่งเน้นการตีความและวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความท้าทายในการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น ข้อจำกัดทางภาษาหรือวัฒนธรรม และการค้นหาโอกาสในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น โดยผลการเก็บข้อมูลพบว่า พนักงานบริการมีความรับรู้ถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องด้วยประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้หลักมาจากการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมากหลังการระบาดของโควิด 19 ดังนั้นพนักงานบริการจึงให้ความสำคัญแก่การเรียนรู้ และเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง เพราะเล็งเห็นว่าจะเป็นช่องทางไปสู่การเพิ่มมูลค่าให้แก่อาชีพของตนในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้ของพนักงานบริการ, การใช้ภาษาอังกฤษ, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ข้อมูลการอ้างอิง: จตุรพร คงบาง, ศิรวิทย์ ศรีภูธร และ นิจวดี ศีลคุณ. (2567). การรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *Procedia of Multidisciplinary Research, 2*(11), 11

บทนำ

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยที่การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ (ดนวัต สีพุธสุข และคณะ, 2024) การเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลให้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการใช้ภาษาอังกฤษกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ (Somanawattana, Lervala & Phetrit, 2024) อย่างไรก็ตาม การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติมักสร้างความท้าทายให้แก่พนักงานบริการในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น พนักงานโรงแรม ร้านอาหาร และไกด์ทัวร์ ซึ่งต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านภาษาและความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Gray, 2024) การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจการรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ ความคิดเห็น และวิธีการปรับตัวของพนักงานบริการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การศึกษานี้จะช่วยให้เห็นภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานบริการต้องเผชิญ รวมถึงโอกาสในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ และยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศ

ด้วยการเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม (โฟกัสกรุ๊ป) งานวิจัยนี้จะเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการในประเทศไทย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จะมุ่งเน้นไปที่การตีความและค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความท้าทาย รวมถึงโอกาสในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจการรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายหลักในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานบริการ รวมถึงการสำรวจโอกาสในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

เนื่องด้วยการสร้างกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสำหรับงานวิจัยนี้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาการรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คณะทำงานวิจัยจึงพิจารณาใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

การศึกษาการรับรู้ของพนักงานบริการสามารถอ้างอิงจาก ทฤษฎีการรับรู้ ซึ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการที่บุคคลแปลความหมายและตีความสิ่งเร้าจากภายนอก (Murray, 2007) โดยการรับรู้ที่เกิดขึ้นมักได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ทัศนคติ หรือความเชื่อที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษ การนำทฤษฎีนี้มาใช้ในงานวิจัยจะช่วยให้เข้าใจถึงวิธีที่พนักงานบริการตีความประสบการณ์ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และมองเห็นถึงความท้าทายหรือโอกาสที่เกิดขึ้นในบริบทการทำงานของพวกเขา (Hoffman, Singh & Prakash, 2015)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ของ Bandura (1977) เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการมักอาศัยการเรียนรู้ผ่านการสังเกต การเลียนแบบ และการนำไปปรับใช้ในบริบทของตนเอง แนวคิดนี้สามารถนำมาใช้ในการอธิบายวิธีที่พนักงานบริการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ผ่านการทำงานหรือการฝึกอบรม และวิธีที่พวกเขาปรับตัวต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (Akers & Jennings, 2015)

ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Theory)

เนื่องจากงานวิจัยนี้เน้นไปที่การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ของ Gudykunst and Kim (2003) จึงมีความสำคัญ ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยกล่าวถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่อาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร การศึกษาทฤษฎีนี้จะช่วยให้เข้าใจว่าพนักงานบริการเผชิญกับปัญหาอะไรบ้างในการปรับตัวเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่มีพื้นเพทางวัฒนธรรมที่แตกต่าง และวิธีการที่พวกเขาสามารถปรับตัวเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดการเรียนรู้ภาษาเพื่อการใช้งานจริง (Communicative Language Teaching: CLT)

แนวคิดการเรียนรู้ภาษาเพื่อการใช้งานจริง เป็นกรอบแนวคิดที่เน้นความสำคัญของการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ (Richards, 2006) แนวคิดนี้กล่าวถึงการที่การเรียนรู้ภาษาไม่ควรเน้นที่การท่องจำไวยากรณ์หรือคำศัพท์ แต่ควรเน้นไปที่การฝึกใช้ภาษาในบริบทของการสื่อสารจริง แนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเพื่ออธิบายถึงวิธีการที่พนักงานบริการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านการทำงานและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการท่องเที่ยวและการบริการมีความหลากหลาย โดยหลายงานวิจัยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ รวมถึงอุปสรรคและโอกาสที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยคณะผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาได้ดังนี้

การสื่อสารภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

งานวิจัยของ Blue and Harun (2003) ได้ทำการศึกษาความสำคัญของการสื่อสารภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศที่การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้หลัก การวิจัยนี้พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวและส่งเสริมประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงานยังคงเป็นปัญหาโดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่ไม่มีการฝึกฝนภาษาอย่างเพียงพอ

ในทำนองเดียวกัน Mehmetoglu and Normann (2013) ได้ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในแหล่งท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภาษาอังกฤษมีส่วนสำคัญในการเพิ่มความเข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น แต่พบอุปสรรคหลายประการ เช่น ข้อจำกัดทางภาษาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการขาดทักษะการสื่อสารเชิงลึกของพนักงานบริการ

การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ

ในงานวิจัยของ Kim and Elder (2005) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานบริการโรงแรมในเกาหลีใต้ พบว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการให้บริการที่รวดเร็วและเป็นมืออาชีพ แม้ว่าพนักงานหลายคนจะมีทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐาน แต่การขาดความคล่องแคล่วและความสามารถในการเข้าใจความแตกต่างของภาษาและวัฒนธรรมยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญ งานวิจัยนี้แนะนำให้เพิ่มการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นสถานการณ์การสื่อสารจริง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานพัฒนาทักษะในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น

ในบริบทของการเรียนรู้ภาษาเพื่อการใช้งานจริง (Communicative Language Teaching: CLT) การวิจัยของ Richards (2006) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการฝึกฝนภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริง งานวิจัยนี้พบว่าการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นการปฏิบัติสามารถช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาของพนักงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Worrachananun, 2022a; Worrachananun, 2022b)

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการท่องเที่ยว

งานวิจัยของ Gudykunst and Kim (2003) ซึ่งศึกษาทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ได้แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทข้ามวัฒนธรรมจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจในมิติทางวัฒนธรรมและการปรับตัวต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังพบว่า การที่พนักงานบริการมีความเข้าใจในมิติของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีบทบาทสำคัญในการลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและพนักงานท้องถิ่น งานวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดว่าการฝึกอบรมด้านวัฒนธรรมควรถูกนำมาใช้ร่วมกับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานบริการสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อีกหนึ่งงานวิจัยที่น่าสนใจคือการศึกษาของ Ting-Toomey (2004) ซึ่งได้เน้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยมุ่งเน้นที่ความสามารถในการจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่มีความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมและการเรียนรู้ที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งในการสื่อสารมีความสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งความสามารถในการปรับตัวทางวัฒนธรรมและภาษาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานบริการสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

อุปสรรคและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในภาคบริการ

การศึกษาของ Dwyer and Forsyth (2006) ได้ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวของประเทศที่ต้องอาศัยภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง โดยพบว่า การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาประสบการณ์ท่องเที่ยวและขยายตลาดนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดทางด้านภาษาและความเข้าใจในวัฒนธรรมของพนักงานบริการยังคงเป็นปัญหาที่พบอยู่บ่อยครั้ง งานวิจัยนี้เสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานผ่านการฝึกอบรมและการสนับสนุนจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานบริการในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า การใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญทั้งในแง่ของการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว และการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานบริการในบริบทข้ามวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ข้อจำกัดทางภาษา และการขาดการฝึกอบรมที่เหมาะสม ยังคงเป็นอุปสรรคที่ต้องได้รับการแก้ไข งานวิจัยในอนาคตควรมุ่งเน้นที่การพัฒนากรอบการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทั้งการสื่อสารภาษาอังกฤษและการปรับตัวทางวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานบริการในการรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงานบริการเกี่ยวกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยพนักงานบริการจาก 3 ประเภทหลัก ได้แก่ พนักงานโรงแรม พนักงานร้านอาหาร และไกด์ทัวร์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผ่านการสุ่มเชิงจุดประสงค์ (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลที่ตรงกับบริบทการวิจัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ถูกคัดเลือกสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก และอีก 15 คน เข้าร่วมในกิจกรรมสนทนากลุ่ม

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดำเนินการผ่านการประกาศหาผู้เข้าร่วมวิจัยบนเว็บไซต์ LinkedIn ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการเข้าถึงพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากเว็บไซต์ดังกล่าวมีเครือข่ายที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในด้านบริการที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จำนวน 12 คน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จำนวน 15 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเน้นการสอบถามประสบการณ์ส่วนตัวของพนักงานบริการที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการ การปรับตัวต่อความท้าทายทางภาษาและวัฒนธรรม ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร การสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 45-60 นาที โดยดำเนินการในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญในประเทศไทย

สำหรับการสนทนากลุ่ม มีการจัดกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วยพนักงานบริการจากโรงแรม ร้านอาหาร และไกด์ทัวร์ โดยมีการตั้งคำถามเปิดเพื่อกระตุ้นการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์และความท้าทายในการใช้ภาษาอังกฤษ การสนทนากลุ่มใช้เวลาประมาณ 90 นาทีต่อกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีเวลาเพียงพอในการแบ่งปันความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามแนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มนั้น จะมุ่งเน้นการตีความข้อมูลเชิงลึก (Interpretative Approach) เพื่อสรุปและสังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายและโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มถูกถอดเสียงและจัดหมวดหมู่เพื่อตรวจสอบประเด็นที่เกิดซ้ำ และแนวโน้มที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดทางภาษา ความสามารถในการปรับตัวต่อวัฒนธรรม และการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในบริบทการทำงานจริง

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม พนักงานบริการแต่ละกลุ่ม ได้แก่ พนักงานโรงแรม พนักงานร้านอาหาร และไกด์ทัวร์ มีระดับความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะงานและความท้าทายที่แต่ละกลุ่มเผชิญในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ไกด์ทัวร์ ถูกมองว่า เป็นกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด เนื่องจากพวกเขามีหน้าที่สำคัญในการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ท้องถิ่นแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการสื่อสารต้องครอบคลุมทั้งการอธิบายเรื่องราวในเชิงวิชาการและการตอบคำถามที่ซับซ้อนจากนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพวกเขาจะมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูง แต่พวกเขาก็ยังรู้สึกประหม่ามากที่สุดในกลุ่มพนักงานบริการทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Gudykunst and Kim (2003) ที่ระบุว่า การสื่อสารในบริบทที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะด้านและการปรับตัวต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้งอาจทำให้ผู้สื่อสารรู้สึกประหม่าได้แม้ว่าจะมีทักษะทางภาษาดีแล้วก็ตาม ความประหม่านี้มักเกิดขึ้นจากความกดดันที่ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งอาจนำไปสู่ความกังวลเกี่ยวกับการสื่อสารผิดพลาดในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนสูง

พนักงานร้านอาหาร พนักงานร้านอาหารเป็นกลุ่มที่มีความรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูง เนื่องจากการสื่อสารระหว่างพวกเขาและลูกค้านั้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับสุขภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องสื่อสารเรื่องความต้องการเฉพาะของลูกค้า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการแพ้อาหารหรือข้อจำกัดในการรับประทานอาหาร พนักงานร้านอาหารบางรายระบุว่าความกลัวในการสื่อสารผิดพลาดอาจทำให้พวกเขารู้สึกไม่มั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Self-Regulation Theory ของ Zimmerman (2000) ที่ชี้ว่าความสามารถในการควบคุมและประเมินการทำงานของตนเองมีบทบาทสำคัญในการลดความเครียดและความกังวลในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การสื่อสารเกี่ยวกับสุขภาพ ความผิดพลาดในการสื่อสารเช่นนี้อาจนำไปสู่ผลกระทบที่ร้ายแรง ทั้งนี้ แม้ว่าพนักงานร้านอาหารบางคนจะมีทักษะพื้นฐานทางภาษาอังกฤษเพียงพอในการให้บริการ แต่พวกเขายังคงต้องการพัฒนาทักษะของตนเองให้ดียิ่งขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

พนักงานโรงแรม พนักงานโรงแรมมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ค่อนข้างดีเมื่อเทียบกับกลุ่มพนักงานบริการอื่นๆ เนื่องจากงานของพวกเขามักเกี่ยวข้องกับการตอบคำถามทั่วไป การจองห้องพัก และการจัดการบริการพื้นฐาน ซึ่งไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ลึกซึ้งเหมือนไกด์ทัวร์หรือการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เช่น พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่แสดงถึงความมั่นใจในระดับหนึ่งในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ แม้ว่าบางคนจะระบุว่าต้องการฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาให้ดียิ่งขึ้น การปรับตัวนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี Social Learning Theory ของ Bandura (1977) ซึ่งกล่าวว่าการเรียนรู้และพัฒนาทักษะผ่านประสบการณ์ทำงานจริงและการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในตนเองและความสามารถในการทำงานของพนักงาน
อย่างไรก็ตาม พนักงานโรงแรมบางรายยังรู้สึกถึงความท้าทายในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน หรือใช้คำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งเป็นสิ่งที่ยังคงต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม
จากผลการวิจัยข้างต้น พบว่าพนักงานบริการทั้งสามกลุ่มมีระดับความเชี่ยวชาญและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะงานและความท้าทายที่แต่ละกลุ่มเผชิญ ไกด์ทัวร์มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด แต่ก็รู้สึกประหม่าในการให้ข้อมูลที่ซับซ้อนและสำคัญ พนักงานร้านอาหารมีความกังวลเกี่ยวกับการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของลูกค้า ขณะที่พนักงานโรงแรมมีความมั่นใจมากกว่า แต่ยังต้องการพัฒนาทักษะในการจัดการกับความแตกต่างทางสำเนียงและคำศัพท์ การวิเคราะห์เหล่านี้ช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการฝึกอบรมในอนาคต

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษานี้พบว่า พนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ พนักงานโรงแรม พนักงานร้านอาหาร และไกด์ทัวร์ ต่างมีระดับความเชี่ยวชาญและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มที่ชัดเจนว่าแม้พนักงานบริการจะมีความเชี่ยวชาญและความมั่นใจเพิ่มขึ้นเมื่อใช้ภาษาอังกฤษไปเรื่อยๆ แต่ก็ยังรู้สึกว่าทักษะของตนเองต้องการการพัฒนาต่อไปเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
พนักงานไกด์ทัวร์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด อย่างไรก็ตาม แม้ไกด์ทัวร์จะมีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในเชิงวิชาการ แต่ก็มีแนวโน้มที่จะรู้สึกประหม่ามากที่สุดเช่นกัน สาเหตุหลักมาจากความคาดหวังที่สูงในด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การค้นพบนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Gudykunst and Kim (2003) ที่ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารในบริบทที่ซับซ้อนและต้องการความรู้เฉพาะทางมักทำให้ผู้สื่อสารรู้สึกประหม่ามากกว่าการสื่อสารในสถานการณ์ที่ง่ายกว่า ในขณะเดียวกัน พนักงานร้านอาหารมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน โดยเฉพาะในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่มีข้อจำกัดทางอาหารหรือการแพ้อาหาร ความกังวลนี้เกิดจากความกลัวที่จะสื่อสารผิดพลาดและอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zimmerman (2000) ที่ระบุว่าการขาดทักษะการจัดการตนเอง (self-regulation) ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การสื่อสารเรื่องสุขภาพ อาจทำให้บุคคลรู้สึกกังวลและไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน การศึกษานี้ยังเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจงในบริบทของงานบริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและสุขภาพของนักท่องเที่ยว
พนักงานโรงแรมมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในประเด็นพื้นฐาน เช่น การจองห้องพัก การให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการในโรงแรม และการจัดการคำร้องขอของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม พนักงานโรงแรมบางส่วนยังคงรู้สึกว่าพวกเขาต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนขึ้นได้ เช่น การเผชิญกับนักท่องเที่ยวที่มีสำเนียงแตกต่างกันหรือใช้คำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย การค้นพบนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura

(1977) ซึ่งกล่าวถึงการเรียนรู้ผ่านการสังเกตและการฝึกฝนในสถานการณ์จริง การเพิ่มพูนประสบการณ์ผ่านการทำงานช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ดีขึ้น

แม้ว่าแต่ละกลุ่มพนักงานจะมีระดับความเชี่ยวชาญและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน แต่ข้อจำกัดหนึ่งที่พบในทุกกลุ่ม คือ การที่ประเทศไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการหลายคน ความไม่คุ้นเคยกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันทำให้พนักงานรู้สึกว่ายากที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dwyer and Forsyth (2006) ที่ระบุว่า ประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักมักเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในกลุ่มพนักงานบริการ โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ในด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานจริง การวิจัยของ Richards (2006) ชี้ให้เห็นว่า การสอนภาษาอังกฤษเชิงปฏิบัติที่เน้นสถานการณ์การทำงานจริง (Communicative Language Teaching: CLT) สามารถช่วยพนักงานบริการให้มีทักษะการสื่อสารที่ดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานจริงและการจำลองสถานการณ์ในงานบริการ เช่น การจัดการกับลูกค้าที่มีข้อจำกัดทางสุขภาพหรือการเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน จะช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวและพัฒนาทักษะการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น การศึกษาในอนาคตควรพิจารณาการฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานและความเข้าใจในวัฒนธรรมร่วมกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานบริการมีทักษะที่พร้อมต่อการเผชิญกับความท้าทายที่เพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

โดยสรุป งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการปรับตัวต่อการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการทำงานจริง แม้ว่าพวกเขาจะมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นจากประสบการณ์การทำงาน แต่ก็ยังคงรู้สึกว่าทักษะภาษาอังกฤษของตนเองต้องการการพัฒนาต่อไปเพื่อให้สามารถรับมือกับความซับซ้อนของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมและสนับสนุนจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานบริการในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยนี้ข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ มีดังนี้:

1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษในบริบทการทำงานจริง ควรมีการจัดฝึกอบรมที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์การทำงานที่พนักงานบริการเผชิญเป็นประจำ การใช้แนวทางการเรียนรู้ที่เน้นการปฏิบัติจริงตามแนวคิดของ Richards (2006) ใน Communicative Language Teaching (CLT) จะช่วยให้พนักงานพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจำลองสถานการณ์ที่พบได้บ่อยในงานบริการ เช่น การรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีข้อจำกัดทางอาหารหรือต้องการข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ซับซ้อน จะช่วยเพิ่มความมั่นใจและทักษะของพนักงานในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2) การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงาน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงาน การจัดหาสื่อการเรียนรู้ การอบรมเสริมทักษะ และการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานบริการให้สามารถให้บริการได้อย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) การเสริมความรู้ด้านวัฒนธรรมร่วมกับการพัฒนาภาษา นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษแล้ว ควรมีการอบรมเสริมความรู้ด้านวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรม แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Gudykunst และ Kim (2003) ในทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งเน้นว่าการทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะช่วยลดปัญหาในการสื่อสารและเพิ่มความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การขยายกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาพนักงานบริการในกลุ่มโรงแรม ร้านอาหาร และไกด์ทัวร์เท่านั้น สำหรับงานวิจัยในอนาคต ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมถึงกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น พนักงานในสถานที่ท่องเที่ยว พนักงานในบริษัททัวร์ หรือพนักงานขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ การวิจัยในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ เช่น แรงจูงใจในการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์กร การวิจัยเชิงลึกในประเด็นนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น

3) การวิเคราะห์ผลกระทบของการสื่อสารภาษาอังกฤษต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวงานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาศึกษาผลกระทบของการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การศึกษาในประเด็นนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภาษาอังกฤษ การวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันแปลภาษา หรือระบบสนับสนุนการสื่อสารอัตโนมัติ เพื่อช่วยพนักงานบริการในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ที่ซับซ้อน การศึกษาผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนานวัตกรรมที่สามารถเสริมศักยภาพของพนักงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

ดนวัต สีพุธสุข, วีณา ลีลา ประเสริฐศิลป์, พัฒนา ศิริกุล พิพัฒน์ และ วิลาสินี ธนพิทักษ์. (2024). สถานการณ์ ความยากจนและกลไกการท่องเที่ยวเชิงชุมชนโดยใช้ครัวเรือนยากจนเป็นฐานในอำเภอปากพะยูน จังหวัด พัทลุง. *วารสารพิพัฒนสังคม, 1*(1), 16-30.

Akers, R. L., & Jennings, W. G. (2015). Social learning theory. *The handbook of criminological theory*, 230-240.

Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice-Hall.

Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality Language as a Professional Skill. *English for Specific Purposes, 22*(1), 73-91.

Dwyer, L., & Forsyth, P. (2006). *International Handbook on the Economics of Tourism*. Edward Elgar Publishing.

Gray, S. (2024). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี. *Journal of MCU Buddhist Review, 8*(1).

Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. McGraw-Hill.

Hoffman, D. D., Singh, M., & Prakash, C. (2015). The interface theory of perception. *Psychonomic bulletin & review, 22*, 1480-1506.

Mehmetoglu, M., & Normann, O. (2013). Cross-cultural Communication in Tourism. *Tourism Studies, 9*(2), 23-41.

Murray, D. J. (2007). *The effect of perceptual learning on the organization of behavior*. Psychology Press.

Richards, J. C. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge University Press.

Somanawattana, C., Lervala, S., & Phetrit, N. (2024). การแปลข้อมูลทางวัฒนธรรมด้านการ ท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท. *Journal of MCU Nakhondhat, 11*(6), 235-245.

Ting-Toomey, S. (2004). Managing Intercultural Conflicts Effectively. *Intercultural Communication, 7*(2), 189-206.

Worrachananun, M. (2022a). The effect of music in destination marketing on tourists' attitudes and intentions to visit secondary-tier destinations in the northern part of Thailand. *Przestrzeń Społeczna (Social Space), 22*(1), 345-363.

Worrachananun, M. (2022b). The Role of Music in Advertising Strategy on Tourist Attitude and Intention to Visit the Destination. *Przestrzeń Społeczna (Social Space), 22*(3), 438-456.

Zimmerman, B. J. (2000). Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. In M. Boekaerts, P. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of Self-Regulation* (pp. 13-39). Academic Press.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.

Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).