



แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อำเภอเชียงคาน จ.เลย

The Development Guidelines for Chinese Language Communication Skills of Workers in Hotels and  
Accommodations in Chiang Khan District, Loei Province

ธีราภรณ์ สุทธศรี<sup>1</sup> กุลธิดา ธนกันญา<sup>2</sup> สุรพิชญา ราชพรหมมา<sup>3</sup> ฐปนรักษ์ ศรีทาร์ง<sup>3</sup>

E-mail: tiraphorn.sut@lru.ac.th <sup>1</sup> kunthida.tha@lru.ac.th <sup>2</sup> surapitchaya.rad@lru.ac.th <sup>3</sup>  
thapanaruk.sri@lru.ac.th <sup>3</sup>

โทรศัพท์: 09-8665-4751 0842622669 0616951497 0903252982

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวทางการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อำเภอเชียงคาน จ.เลย กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาคือผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พักของ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 15 แห่ง รวมผู้ปฏิบัติงาน ทั้งหมด 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการที่โรงแรมและที่พัก จำนวน 12 แห่ง จาก 15 แห่ง รวมทั้งสิ้น 665 คนต่อปี ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พักที่สามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร มีจำนวน 4 แห่ง มีความต้องการในการพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อำเภอเชียงคาน จ.เลย อยู่ในระดับมาก ความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนในสถานการณ์ที่มากที่สุดคือการชำระเงิน รองลงมาคือการสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก

จากงานวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นถึงผู้ปฏิบัติงานด้านโรงแรมและที่พักมีความต้องการในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจากสถานการณ์ต่างๆ ในโรงแรมและที่พัก เพื่อเพิ่มความรู้และความสามารถในการใช้ทักษะภาษาจีน ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าชาวจีน ทำให้ส่งผลต่อการเพิ่มยอดขายและสร้างความสำเร็จในธุรกิจโรงแรม

**คำสำคัญ:** แนวทาง ภาษาจีน ผู้ปฏิบัติงาน โรงแรมและที่พัก

### Abstract

The objective of this research is to study ways to develop Chinese language communication among workers in hotels and accommodations. Chiang Khan District, Loei Province. The target group studied is workers in hotels and accommodations. Chiang Khan District, Loei Province, 15 locations, totaling 22 workers. The questionnaire was a method for the research which explain research statistics by percentages and averages.

The research results found that Foreign customers who speak Chinese visited hotels and accommodations 12 of 15 , totaling 665 people per year. There are 4 hotels and accommodation workers who can use Chinese to communicate need to develop Chinese language communication among workers in hotels and lodging. Chiang Khan District, Loei Province is at a high level. The Chinese communication skills is the most being develop is payments situation. Followed by a conversation about room reservations.

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

This research reflects the need for hotel and lodging operators to practice and develop their Chinese communication skills in different situations in hotels and accommodations. To increase knowledge and ability to use Chinese language skills. These can help hotel operators build trust and satisfaction with Chinese customers. Moreover to contribute sales and create success in the hotel business.

**Keywords:** Guidelines Chinese Worker Hotels and Accommodations

### ความเป็นมาของปัญหา

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างมาก จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีจำนวนลดลง โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย สะสมระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 6.7 ล้านคน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 39.9 ล้านคน หรือลดลงประมาณร้อยละ 83.2 นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ประเทศไทยการสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นอย่างมาก โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2563 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ 332,013 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ 1,911,808 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 82.6 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)

หลังจากสถานการณ์ โควิด - 19 ได้คลี่คลายลง ส่งผลให้สถานการณ์ต่างๆกลับสู่ภาวะปกติ นักเที่ยวเริ่มหันมาท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ส่งผลที่ต่อเนื่องเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2566 มีนักท่องเที่ยวจีนเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จำนวน 3,013,190 คน คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 12.62 % ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เป็นอันดับ 2 รองจากมาเลเซีย ซึ่งอยู่ที่ 3.6 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

จังหวัดเลย เป็นจังหวัดที่มีภูมิประเทศที่สวยงามเป็นเอกลักษณ์ มีความโดดเด่นทางด้านวัฒนธรรม อีกทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและน่าสนใจมากมาย อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ตั้งอยู่ริมแม่น้ำโขงสุดชายแดนไทย-ลาว เป็นอำเภอเล็กๆที่มีเสน่ห์ ที่ยังคงไว้ซึ่งวัฒนธรรม ขนบประเพณี การใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย วิถีชีวิตแบบดั้งเดิม สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร เช่น จีน ฮองกง มาเลเซีย ไต้หวัน สิงคโปร์ ฯลฯ เข้ามาเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ด้วยช่องทางที่หลากหลาย นอกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน รถยนต์โดยสารแล้ว ยังสามารถเดินทางด้วยรถไฟความเร็วสูงจากนคร Kunming มายังนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว ข้ามผ่านด่านจังหวัดหนองคาย ผ่านมายังอำเภอสังคม อำเภอปากชม มาถึงอำเภอเชียงคานของจังหวัดเลยได้ หรือสามารถใช้เส้นทาง R3A ทางหลวงนานาชาติที่เชื่อมโยงระหว่าง ไทย - ลาว - จีน เชื่อมโยงระหว่างเส้นทางจากหลวงพระบาง ผ่านมายังไชยบุรี เข้ามาทางด่านท่าลี่ จังหวัดเลย ได้อีกด้วย ส่งผลให้เริ่มมีนักท่องเที่ยวชาวจีนและนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ ที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร เข้ามาท่องเที่ยวที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยเพิ่มมากขึ้น

จากการที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสารเข้ามาท่องเที่ยว และเข้าพักในโรงแรมต่างๆ ในอำเภอเชียงคานมากขึ้น โดยที่สถานประกอบการและผู้ปฏิบัติงานด้านงานโรงแรมไม่มีเตรียมความพร้อมรับมือกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หลังไหลเข้ามาท่องเที่ยว ทำให้ยังขาดทักษะด้านภาษาจีนพื้นฐานในการสื่อสาร จากการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ปฏิบัติงานประเด็นด้านการสื่อสารที่พบปัญหาคือ ประเด็นด้านสอบถามที่พัก การแนะนำและเสนอห้องพัก รวมถึงการเสนอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวใน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อำเภอเชียงคาน จ.เลย โดยศึกษาข้อมูลผู้ปฏิบัติงานของสถานประกอบการที่พัก ตำแหน่งงาน จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสารที่เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการ รวมถึงการสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาจีนในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านโรงแรมและที่พักในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ซึ่งการสื่อสารภาษาจีนที่ราบรื่นและแม่นยำสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลจากลูกค้าจีนได้อย่างถูกต้อง เพิ่มประสิทธิภาพ เป็นการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มยอดขายต่อสถานประกอบการได้

#### คำจำกัดความ

**การสื่อสารภาษาจีน** หมายถึง การใช้ภาษาจีนกลาง(แมนดาริน)ในการสื่อสาร

**ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง บุคคลที่ทำงานโดยได้รับค่าจ้างจากองค์กร

**แนวทางการพัฒนา** หมายถึง วิธีการที่ได้จากกระบวนการศึกษาปัญหาและนำผลลัพธ์ไปสู่การพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลง  
โรงแรมและที่พัก เช่น โรงแรม เกสเฮ้า รีสอร์ท บ้านพัก โฮมสเตย์ ฯลฯ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อ.เชียงคาน จ.เลย
2. เพื่อศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อ.เชียงคาน จ.เลย

#### วิธีการดำเนินวิจัย

##### 1. ประเภทของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อ.เชียงคาน จ.เลย

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenient sampling) โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อสัมภาษณ์ถึงหอการค้าจังหวัดเลยเพื่อขอชื่อสถานประกอบการด้านโรงแรมในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และทำการสำรวจจากฐานข้อมูลเว็บไซต์จองโรงแรมที่นักท่องเที่ยวชาวจีนและชาติอื่นๆ นิยมเข้าพักในอำเภอเชียงคาน คือ [www.Agoda.com](http://www.Agoda.com) , [www.Booking.com](http://www.Booking.com) , [www.airbnb.com](http://www.airbnb.com) จาก 25 แห่ง เมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น และส่งแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พักของ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผ่าน Google form มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 15 แห่ง แบ่งเป็นผู้ประกอบการ 6 คน ผู้จัดการ 3 คน พนักงาน 11 คน และ อื่นๆ 2 คน รวม 22 คน

ชื่อโรงแรมและที่พัก	ตำแหน่ง	จำนวนผู้เข้าร่วม
1.โรงแรมดิโอลด์เชียงคาน	พนักงานต้อนรับ	2 คน
	แม่บ้าน	1 คน
	ผู้จัดการ	1 คน
2. River Tree Resort	FO Front Office	1 คน
	Food and beverage	1 คน
	อื่นๆ	1 คน



ชื่อโรงแรมและที่พัก	ตำแหน่ง	จำนวนผู้เข้าร่วม
3.เอือนยายน้อย ณ เชียงคาน	เจ้าของกิจการ	1 คน
	พนักงาน	2 คน
4.บ้านแมรีสอร์ทที่เชียงคาน	ผู้จัดการ	1 คน
5.บ้านทุ่งแสงจันทร์	ผู้ประกอบการ	1 คน
6.Chiangkhan River Walk	เลขานุการ	1 คน
7.ไต่เฮง บูทิคโฮเทล	พนักงาน	1 คน
8.ทริปปี้ล222	ผู้จัดการ	1 คน
9.นอนนับดาวริมโขง	Front Office	1 คน
10.นอนนับดาวริมภู	พนักงานต้อนรับ	1 คน
11.บ้านต้นโขง	เจ้าของ	1 คน
12.โรงแรมบ้านครูตุ้ม	เจ้าของ	1 คน
13.เรสตังเพลส	อื่นๆ	1 คน
14.บ้านสายฤดูโฮมสเตย์	ผู้ประกอบการ	1 คน
15. บ้านเฮาเรือนพัก	เจ้าของ	1 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างแบบสอบถาม (questionnaire) โดยได้สร้างแบบสอบถามที่มีโครงสร้างมีข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ คือ เพศ ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก ลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการที่สถานประกอบการ โรงแรมและที่พักที่มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในสถานการณ์ต่างๆ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 14 สถานการณ์

วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามแบบให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำผลของการพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC)

การตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
  - ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
  - ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
- แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

#### เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
  2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้
- การกำหนดวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามมีสูตรดังนี้

$$IOC = \Sigma R/N$$

$\Sigma R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  แทน จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลถึงหอการค้าจังหวัดเลย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้จากกลุ่มตัวอย่าง โรงแรมและที่พักใน อ.เชียงคาน จ.เลย ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม
- 3.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานโรงแรมและที่พักใน อ.เชียงคาน จ.เลย ผ่าน Google form เพื่อทำแบบสอบถาม จากทั้งหมด 25 แห่ง มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 22 คน เป็นโรงแรมและที่พักโรงแรมและที่พักทั้งสิ้น 15 แห่ง
- 4.2 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มี 2 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในสถานการณ์ต่างๆ โดยสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale (Likert, 1961) มีทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- |          |   |               |  |
|----------|---|---------------|--|
| ค่าคะแนน | 5 | คะแนน หมายถึง | ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับมากที่สุด  |
| ค่าคะแนน | 4 | คะแนน หมายถึง | ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับมาก        |
| ค่าคะแนน | 3 | คะแนน หมายถึง | ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับปานกลาง    |
| ค่าคะแนน | 2 | คะแนน หมายถึง | ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับน้อย       |
| ค่าคะแนน | 1 | คะแนน หมายถึง | ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับน้อยที่สุด |



การแปลความหมายของคะแนน นำผลประเมินไปหาค่าเฉลี่ย โดยอาศัยเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2545,133)

ดังนี้

- ช่วงคะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับมากที่สุด
- ช่วงคะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับมาก
- ช่วงคะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับปานกลาง
- ช่วงคะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับน้อย
- ช่วงคะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในระดับน้อยที่สุด

#### ผลการวิจัย

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	4 คน	18.18
หญิง	18 คน	81.82
2. ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก		
ผู้ประกอบการ	6 คน	27.27
ผู้จัดการ	3 คน	13.64
พนักงาน	11 คน	50.00
อื่นๆ	2 คน	9.09
3. ลูกค้ายต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการที่สถานประกอบการ		
มี	11 แห่ง	73.33
ไม่มี	4 แห่ง	26.67
4. โรงแรมและที่พักที่มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีน		
มี	4 แห่ง	26.67
ไม่มี	11 แห่ง	73.33



จากตารางที่ 1 พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านโรงแรมและที่พักใน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก แบ่งเป็น ผู้ประกอบการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ผู้จัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 พนักงาน จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 50.00 อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ พนักงาน รองลงมาคือผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ให้บริการและได้พบกับลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารภาษาจีนโดยตรง

ลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการที่โรงแรมและที่พัก มี จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 73.33 ไม่มีลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการ จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 26.67 จากโรงแรมและที่พัก จำนวน 15 แห่ง แสดงให้เห็นว่า โรงแรมและที่พักส่วนใหญ่มีลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนนิยมเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โรงแรมและที่พัก มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีน มี จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 26.67 ไม่มี จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 73.33 จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการในโรงแรมและที่พักอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีจำนวนมากขึ้น แต่ มีโรงแรมและที่พักที่มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีน มีจำนวน 4 แห่งเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อจัดอบรม การสร้างคู่มือ หรือการฝึกปฏิบัติ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สื่อสารภาษาจีนในอนาคต

ตารางที่ 2 จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนโดยเฉลี่ย/ปี (คน)

ชื่อโรงแรมและที่พัก	จำนวนลูกค้าที่สื่อสารภาษาจีนเฉลี่ย/ปี (คน)	ร้อยละ
1.บ้านเฮาเรือนพัก	2	0.30
2.บ้านทุ่งแสงจันทร์	0	0.00
3.ทริปปี้ล222	0	0.00
4.โรงแรมดิโอล์ดเชียงคาน	70	10.53
5.บ้านแม่ริสอร์ทที่เชียงคาน	3	0.45
6.River Tree Resort	300	45.11
7.Chiangkhan River Walk	5	0.75
8.ไคเฮง บูทิคโฮเทล	10	1.50
9.เฮือนยายน้อย ณ เชียงคาน	150	22.56
10.นอนนับดาวริมโขง	15	2.26
11.นอนนับดาวริมภู	50	7.52
12.บ้านต้นโขง	0	0.00
13.โรงแรมบ้านครูตุ้ม	10	1.50
14.เรสตังเพลส	50	7.52
15.บ้านสายสุติโฮมสเตย์	0	0.00
รวม	665	100





จากตารางที่ 2 พบว่า โรงแรมและที่พักในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 15 แห่ง มีลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้าพักในที่พักด้วยภาษาจีนเข้าพัก รวมทั้งหมดเฉลี่ย 665 คน/ปี โดยโรงแรมที่มีลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้าพักด้วยภาษาจีนเข้าพักมากที่สุดคือ โรงแรม River Tree Resort จำนวน 300 คน/ปี คิดเป็นร้อยละ 45.11 อันดับที่ 2 คือ เอือนายน้อย ณ เชียงคาน จำนวน 150 คน/ปี คิดเป็นร้อยละ 22.56 และ โรงแรมดิโอลด์เชียงคาน จำนวน 70 คน/ปี คิดเป็นร้อยละ 10.53 เห็นได้ว่าปริมาณลูกค้าเฉลี่ย 1 ปี มีปริมาณค่อนข้างมาก โดยโรงแรม River Tree Resort เป็นโรงแรมที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สื่อสารภาษาจีนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากที่สุด เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ผลคะแนนในเวปไซต์จองโรงแรม และการบอกปากต่อปากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมในสถานการณ์ต่างๆ

### ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในสถานการณ์ต่างๆ

สถานการณ์	ระดับความต้องการ	
	x	แปลผล
1) การกล่าวทักทาย	4.50	มากที่สุด
2) การเสนอความช่วยเหลือ	4.41	มาก
3) การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก	4.68	มากที่สุด
4) การลงทะเบียนเข้าพัก	2.50	น้อย
5) การขอข้อมูลของแขกที่เข้าพัก	4.45	มาก
6) การขอให้พูดช้าเพื่อความเข้าใจ	4.18	มาก
7) การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน	4.32	มาก
8) การบอกทิศทาง	4.36	มาก
9) การคืนห้องพัก	4.45	มาก
10) การชำระเงิน	4.59	มากที่สุด
11) การกล่าวขอบคุณ	4.45	มาก
12) การกล่าวอวยพร	4.05	มาก
13) การกล่าวอำลา	4.36	มาก
14) การสอบถามอาการเจ็บป่วย	4.23	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในสถานการณ์ต่างๆพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและที่พักในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีความต้องการเรียนรู้การใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ในโรงแรมและที่พักที่มีความต้องการในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือ การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ การชำระเงิน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.59 และสถานการณ์ด้านการกล่าวทักทาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 ความต้องการเรียนรู้การใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ในโรงแรมและที่พักที่มีความต้องการในระดับมากจำนวน 10 ข้อ คือ การขอข้อมูลของแขกที่เข้าพัก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 การคืนห้องพัก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 และ การกล่าวขอบคุณ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 การเสนอความช่วยเหลือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.41 การบอกทิศทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36 การกล่าวอำลา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36 การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 การสอบถามอาการเจ็บป่วย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 การขอให้พูดช้าเพื่อความเข้าใจ คิดเป็น



ค่าเฉลี่ย 4.18 การกล่าวววยพร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 และความต้องการเรียนรู้การใช้ภาษา จีนเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ในโรงแรม และที่พักที่มีความต้องการในระดับน้อย คือ การลงทะเบียนเข้าพัก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.50

เห็นได้ว่า ความต้องการเรียนรู้การใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ในโรงแรมและที่พักที่มีความต้องการในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือ การสนทนาเกี่ยวกับการจองห้องพัก การชำระเงิน และสถานการณ์ด้านการกล่าวทักทาย เนื่องจาก การสนทนา การจองห้องพักและการชำระเงินต้องอาศัยความแม่นยำและถูกต้องในข้อมูล หากสื่อสารผิดพลาดอาจทำให้เกิดปัญหา และเกิดผลกระทบ ต่อลูกค้าและสถานประกอบการ ส่วนสถานการณ์ด้านการกล่าวทักทาย ถือได้ว่าเป็นการสร้างความประทับใจแรกต่อลูกค้า จึงมีความต้องการในลำดับที่ 3

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนมาใช้บริการที่โรงแรมและที่พัก จำนวน 12 แห่ง จาก 15 แห่ง รวมทั้งสิ้น 665 คนต่อปี แต่มีเพียง 4 แห่ง ที่มีผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าได้ แสดงให้เห็นถึงปัจจุบันมีลูกค้าชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาจีนเข้ามาท่องเที่ยวและพักในอำเภอเชียงคานจำนวนมากขึ้น แต่โรงแรมและที่พักในอำเภอเชียงคานยังมีผู้ปฏิบัติงานที่ทักษะสื่อสารภาษาจีนจำนวนน้อย เกิดช่องโหว่ในการสื่อสารกับลูกค้า การมีจำนวนจำกัดของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ลูกค้าที่ใช้ภาษาจีน ทำให้การสื่อสารและการให้บริการไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านผลความต้องการในการความต้องการการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านโรงแรมและที่พักใน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในสถานการณ์ต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับความต้องการมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์ (2561) วิจัยในหัวข้อความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกส่วนหน้าของโรงแรม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทักษะด้านการสื่อสารทางด้านการฟัง การพูด นอกเหนือจากภาษาอังกฤษแล้ว ภาษาที่ 3 อื่นๆ เช่นภาษาจีนก็มีความสำคัญกับอาชีพด้านการโรงแรมเช่นกัน ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ถือเป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านงานโรงแรม เป็นการสร้างความประทับใจ รวมถึงเป็นพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพของตนเอง สอดคล้องกับขวัญฤทัย เดชทองคำ (2564) วิจัยเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สู่ความยั่งยืนของธุรกิจ ภายใต้วิกฤติโควิด 19 พบว่าการมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดด้วยการส่งมอบการบริการที่ดีที่เสริมสร้างประสบการณ์ที่ควรค่าแก่การจดจำของลูกค้านำไปสู่การแนะนำบอกต่อให้กับผู้ที่สนใจ และสอดคล้องกับพงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ และคณะฯ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis พบว่า การให้บริการถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญสำหรับการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการวิจัยของจงจิณต์ นิลคำแหงและคณะ (2559) วิจัยในหัวข้อการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าแนวโน้มความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมเพิ่มขึ้น โดยหัวข้อสถานการณ์ในโรงแรมที่มีความต้องการมาก ควรได้รับการเป็นฝึกฝนทักษะ โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูดภาษาจีน โดยเน้นการสื่อสารเบื้องต้นในชีวิตประจำวัน เช่น การสนทนาขอข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า วิธีการชำระเงิน การทักทาย การขอบคุณ การแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นต้น

### บทสรุป

จากการศึกษาแนวทางพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมและที่พัก อำเภอเชียงคาน จ.เลย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านโรงแรมและที่พักใน อำเภอเชียงคาน จ.เลย มีความต้องการในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจาก



สถานการณ์ต่างในโรงแรมและที่พัก อยู่ในระดับมาก และควรมีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อจัดอบรม การสร้างคู่มือ หรือการฝึกปฏิบัติจาก สถานการณ์จริงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านโรงแรมและที่พักใน อำเภอเชียงคาน จ.เลย

### เอกสารอ้างอิง

- ภูษิต วงศ์หล่อสายชลและรวิดา วิริยกิจจา. (2555). การศึกษาวิสัยทัศน์และเป้าหมายของธุรกิจครอบครัวประเภทโรงแรมและที่พักใน จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**. 8(2), 33-46.
- สุวรรณา ยุทธภักดิ์และคณะ. (2559). การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**. 8(2), 33-46.
- สุกิตา กาฬสินธุ์ และ นิสกร จารุณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. 7(2), 1-22.
- บุญพา คำพิเศษ. (2560). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. **วารสาร มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. 3(3), 25-35.
- มินตรา ไชยชนะ และคณะ. (2559). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม จังหวัดน่าน ในทัศนคติของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมวิทยาและการศึกษา**. 321-328.
- ธัญวรรณ คำคำ. (2562). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร. **วารสารสารสนเทศ**, 17(2), 61-70.
- ศรจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2556). การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูด สื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราช ภัฏเลย**. 9(28), 93-105
- วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์. (2561). ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. **Journal of Administrative and Management**. 6(2). 74-79
- จงจิตร นิลคำแหงและคณะ. (2559). การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. **วิทยานิพนธ์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2564). **การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สู่ความยั่งยืนของธุรกิจ ภายใต้วิกฤติโควิด 19**. **วารสารวิชาการ การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**. 17(2). 1-21.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- Dean Elphick. (2565). โรงแรม กับ รีสอร์ท แตกต่างกันอย่างไร. **Little Hotelier**.  
<<http://www.littlehotelier.com/th/blog/running-your-property/difference-between-hotel-resort>> (สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2567).
- กรมประชาสัมพันธ์. (2566). ททท. คาดไตรมาสแรกนักท่องเที่ยวจีนเข้าไทยกว่า 3 แสนคน สะท้อนสัญญาณภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัว.  
<<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/161541>> (สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2567).
- สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ม.ค. - พ.ย. ปี 2566 International Tourist Arrivals to Thailand Jan - Nov 2023. (2566). <<https://www.mots.go.th/news/category/706>> (สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2567).