

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม บริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

เอมีลา แวอีซอ¹ และ นาทกานต์ ดิลท์ส²*

¹ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต อีเมล: emeela.w@phuket.psu.ac.th

² คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต อีเมล: nattakan.c@phuket.psu.ac.th

The Needs of Chinese Language Proficiency Development among Employees in Hospitality and Tourism Industry in Phuket

Emeela Wae-Esor¹ and Nattakan Dilts²*

¹ Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, E-mail: emeela.w@phuket.psu.ac.th

² Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, E-mail: nattakan.c@phuket.psu.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received September 15, 2025

Revised November 6, 2025

Accepted November 10, 2025

คำสำคัญ

สมรรถนะบุคลากร, อุตสาหกรรมการ
บริการและการท่องเที่ยว, ภูเก็ต,
ภาษาจีน

Keywords:

Employee Competency, Hospitality
and Tourism Industry, Phuket,
Chinese Language

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน สำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต การวิจัยดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ประกอบด้วยพนักงานโรงแรม พนักงานขาย พนักงานบริการลูกค้า มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินวิจัย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.75 ไม่มีพื้นฐานและความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน บุคลากรต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหามากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) สำหรับแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนนั้น บุคลากรต้องการการสนับสนุนรูปแบบการเรียนภาษาจีนที่ปรับความยืดหยุ่นได้ เช่น โปรแกรมเรียนภาษาจีนออนไลน์ และต้องการให้องค์กรสนับสนุนโดยการให้ค่าตอบแทนพนักงานตามทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาจีน ($\bar{x} = 4.21$) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาบุคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านภาษาจีนให้แก่พนักงานในอุตสาหกรรมการบริการในจังหวัดภูเก็ต

Abstract

This study aims to examine the needs for developing Chinese language proficiency, as well as to explore approaches to enhance such proficiency among service industry employees in Phuket. This study used a quantitative research methodology, data were collected from a total of 400 respondents, including hotel staff, sales personnel, customer service employees, and tour guides. A structured questionnaire was used in this study. The findings revealed that 43.75% of respondents lacked basic skills and competence in Chinese communication. The highest demand for language development was in the area of problem-solving explanations in Chinese ($\bar{x} = 4.24$). Regarding development strategies, respondents expressed a strong preference for flexible learning models, such as online Chinese language courses. In addition, there was a notable demand for organizational support in the form of incentive systems that reward employees based on their Chinese language skills and proficiency ($\bar{x} = 4.21$). These findings highlight opportunities for strategic investment in human resource development to enhance Chinese language competencies among service industry workers in Phuket.

* Corresponding author: Nattakan Dilts

E-mail address: nattakan.c@phuket.psu.ac.th

1. บทนำ

ปัจจุบัน การเดินทางระหว่างประเทศถือเป็นเรื่องง่ายและสะดวกมากขึ้น อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวจึงกลายเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และบริการที่หลากหลาย ทำให้เป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก หนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวไทยคือ นักท่องเที่ยวชาวจีน

นักท่องเที่ยวชาวจีนมีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก สังเกตได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามเยือนประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทย จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนยังคงครองอันดับประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งมีมากกว่า 3 ล้านคนในปี 2567 โดยก่อนช่วงสถานการณ์โควิดมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากถึง 10.99 ล้านคนในปี 2562 (สำนักข่าวอิศรา, 2563) ภายหลังจากที่ประเทศจีนเปิดประเทศให้ประชากรเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศได้ ประเทศไทยยังเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวชาวจีนชื่นชอบ และต้องการเดินทางท่องเที่ยวเหมือนในอดีตที่ผ่านมา

ตารางที่ 1

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย ปี 2023-2024

Nationality	2024 YTD (Jan-Jun)	2023 YTD (Jan-Jun)	% Change
China	3,439,482	1,443,119	138.34%
Malaysia	2,435,960	2,139,854	13.84%
India	1,040,069	761,463	36.59%

หมายเหตุ สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย. จาก The Vacationer โดย D, Mickelson, 2025, (<https://forevervacation.com/the-vacationer/thailand-tourism-statistics-2024>)

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศมากเป็นอันดับต้น ๆ มีความสำคัญโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย และเป็นปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนและกระตุ้นการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศ ที่จะนำไปสู่การลงทุน การจ้างงาน การสร้างอาชีพ และการกระจายรายได้

จังหวัดภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลที่มีชื่อเสียงระดับโลก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง ยังคงเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน (สำนักงานประชาสัมพันธ์, 2568) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องนับจากมีมาตรการยกเว้นวีซ่าไทย-จีนอย่างถาวร ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2567 ซึ่งเป็นนโยบายที่ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเข้าของประเทศไทยและเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว นักท่องเที่ยวจีนจึงเป็นหนึ่งในตลาดที่สำคัญต่ออุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเรื่องแรงงาน โดยเฉพาะภาษาจีน ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ภาษาจีนจึงมีความสำคัญต่อบุคลากรหรือแรงงาน โดยเฉพาะในบริบทของเศรษฐกิจและการทำงานในอุตสาหกรรมการบริการต่าง ๆ ที่มีการติดต่อหรือบริการลูกค้าชาวจีน และการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าชาวจีน และการขยายตัวของธุรกิจที่มีการเชื่อมโยงกับจีน

อย่างไรก็ตาม บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ยังขาดความสามารถในการใช้ภาษาจีนในระดับที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการให้บริการ เช่น การเข้าใจผิด การตอบสนองล่าช้า หรือไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนได้ ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการ บุคลากรในภาคบริการและการท่องเที่ยว เช่น พนักงานโรงแรม พนักงานต้อนรับ ไกด์นำเที่ยวและพนักงานร้านอาหาร จำเป็นต้องมีทักษะภาษาจีนในระดับที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล การตอบคำถาม และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนของบุคลากรในภาคบริการจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและควรได้รับการส่งเสริมอย่างเป็นระบบ โดยการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนจะช่วยให้สามารถออกแบบแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานจริง และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม้ว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาภาษาจีนของของบุคลากรในอาชีพต่าง ๆ (Piyasatit, 2021; สมยศ จันทร์บุญ และคณะ, 2567) หากงานวิจัยที่มีอยู่ในประเทศไทยนั้นยังขาดการเจาะลึกถึงบริบทที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะในเรื่องของการบริการและการท่องเที่ยวเป็นหลัก เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจท่องเที่ยว เช่น บริษัทนำเที่ยว สวนน้ำ เป็นต้น ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ท่าอากาศยาน เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการสร้างแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาจำนวนไม่น้อยชี้ให้เห็นถึงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาจีน แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์เชิงทฤษฎีสำหรับบริบทบุคลากรในภาคบริการและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านแรงจูงใจส่วนบุคคล ทักษะการให้บริการ ซึ่งกรอบทฤษฎีที่ช่วยวางรากฐานและเชื่อมโยงปัญหานี้ได้อย่างชัดเจนคือ ทฤษฎีด้านการพัฒนาตนเองของบุคลากร และแนวคิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เป็นต้น

2. การทบทวนวรรณกรรม

ภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม การท่องเที่ยว ร้านอาหาร และธุรกิจบริการลูกค้า เป็นภาคเศรษฐกิจที่พึ่งพาการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมาก การสื่อสารโดยใช้ภาษาไม่เพียงหมายถึงภาษาพูดหรือเขียนเท่านั้น แต่รวมถึงทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

อย่างไรก็ดี ภาษาจีนมีบทบาทสำคัญด้านเศรษฐกิจ การค้า และการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเดินทางเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเทศไทย หนึ่งในจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวจีน ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารด้วยภาษาจีนจึงกลายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญสำหรับการสร้างความพึงพอใจด้านการบริการและประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว

งานวิจัยของ รุจิภา บุญเชิด และคณะ (2565) ชี้ให้เห็นว่า ทักษะด้านภาษามีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่มีความต้องการในชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรรักษ์เขาบายศรี เพื่อใช้ในการสื่อสาร ทักทาย เบื้องต้นระหว่างผู้บริโภค นอกจากนี้ เพ็ญพรธนา ชัยธีระสุเวท (2564, น. 73) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการในสถานประกอบการนวดชาด

ทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น และกลุ่มล่ามภาษาจีนที่ช่วยเหลือผู้ป่วยไม่เพียงพอ ทั้งยังขาดความเชี่ยวชาญในการแปลภาษาจีน เป็นอุปสรรคและมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ

ทั้งนี้ ปิยนาด ปิยสาริต (2564, น. 44-45) วิเคราะห์ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาจีนในตลาดแรงงานไทยผ่านสื่อสารสนเทศออนไลน์ พบว่า ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาจีนมากที่สุดคือกลุ่มธุรกิจบริการและกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม โดยเฉพาะกลุ่มสายงานล่ามแปล สายงานธุรการหรือประสานงานและสายงานขาย Pattarakittijaroen and Jun (2016) พบว่า ภาษาจีนมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับสูง ทักษะการฟังและการพูดมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาจีนมากกว่าการอ่านและการเขียน และบุคลากรจำเป็นต้องเข้าร่วมฝึกอบรมและเรียนภาษาจีนอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นพบว่า ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวจีนจึงส่งผลโดยตรงต่อภาคอุตสาหกรรมบริการและการโรงแรม องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการด้านภาษาและวัฒนธรรมของลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ทั้งนี้ ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในกลุ่มงานที่ต้องติดต่อและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง การพัฒนาทักษะภาษาจีนจึงควรได้รับการส่งเสริมอย่างเป็นระบบ ทั้งในระดับการศึกษาและการฝึกอบรมในสถานประกอบการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของจังหวัดภูเก็ตในเวทีนานาชาติ

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีด้านการพัฒนาตนเองของบุคลากร

การพัฒนาตนเองของบุคลากรไม่เพียงส่งผลต่อการเติบโตในเส้นทางอาชีพเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถรักษาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอีกด้วย (Bennett, 2017) กรอบความคิดเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อองค์กร (Self-Development for Organization) ได้รับการอธิบายผ่านทฤษฎีต่าง ๆ ที่ชี้ให้เห็นกระบวนการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงาน เพื่อสนองตอบต่อความต้องการขององค์กรและขับเคลื่อนการเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีความต้องการของ Murray (1938) ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่เป็นสากล โดยความแตกต่างของบุคลิกภาพมาจากการจัดลำดับและรูปแบบของความต้องการเหล่านั้น ในมิติทางจิตวิทยา ความต้องการความสำเร็จและการได้รับการยอมรับถือเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จมักตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจน มุ่งมั่นปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ และใช้ประสบการณ์จากความล้มเหลวเป็นบทเรียนเพื่อปรับปรุงตนเอง จึงเห็นได้ว่าการพัฒนาทักษะภาษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางอาชีพ อีกทั้งยังเป็นช่องทางหนึ่งในการสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นจากผู้อื่น

นอกจากนี้ ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1961) เสริมความเข้าใจในมิติของแรงจูงใจโดยแบ่งเป็นความต้องการหลักสามประการ ได้แก่ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และความสัมพันธ์ในองค์กร (Affiliation) สอดคล้องกับ Murray ในแง่ที่ว่าผู้ที่มีความต้องการประสบความสำเร็จจะตั้งเป้าหมายท้าทายและมีความมุ่งมั่นสูง การเรียนรู้และฝึกฝนการใช้ภาษาต่างประเทศจึงต้องการความพยายามและการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การสื่อสาร การอ่าน และการเขียนอย่างคล่องแคล่ว เมื่อบุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายด้านภาษาจะเกิดความรู้สึกถึงความสำเร็จ เปิดโอกาสทางอาชีพใหม่ ๆ และตอบสนองต่อความปรารถนาในการเติบโตและการบรรลุผลในชีวิตการทำงาน

2.1.2 แนวคิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

นอกจากทฤษฎีการพัฒนาตนเองของบุคคลากรซึ่งมีการเชื่อมโยงโดยตรงกับงานวิจัยแล้ว แนวคิดด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) ของ Parasuraman et al. (1990) ยังมีความเกี่ยวข้องกับบริบทการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นกรอบในการวัดและวิเคราะห์ว่าผู้มาใช้บริการ รวมทั้งนักท่องเที่ยวและผู้บริโภคทั่วไป ให้ความสำคัญกับมิติใดของการให้บริการ เครื่องมือนี้จึงกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดนโยบาย การออกแบบบริการ และการปรับปรุงประสบการณ์ผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ เครื่องมือดังกล่าวมีองค์ประกอบในการประเมินผล 10 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ (1) ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าถึงและติดต่อใช้บริการจากแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงความง่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่ายแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนการรับฟังและตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่มีทักษะ มีความรู้และความสามารถที่จะให้การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพของผู้ให้บริการที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีความอ่อนโยน (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้และความซื่อสัตย์ขององค์กรธุรกิจท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว อุทยานธรรมชาติท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี (6) ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (7) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความเร็วในการให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการ (8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การจัดให้มีการบริการที่ปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงทั้งต่อทรัพย์สินและความเป็นอยู่ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (9) ลักษณะภายนอก (Appearance) หมายถึง สภาพและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องแต่งกายของบุคลากร และสื่อสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อความประทับใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ (10) ความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers) หมายถึง ความพยายามในการรับรู้และตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยว รวมถึงการปรับบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและบริบทของผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ต่อมานักวิจัย Felix (2017) ศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยนำหลักวิชาสถิติมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้ทางด้านคุณภาพของการให้บริการของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค พบว่าคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ คือ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) (4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ (5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความสามารถด้านภาษาของบุคลากรมีบทบาทสำคัญในหลายองค์ประกอบ โดยเฉพาะในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถ (Competence) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) และลักษณะภายนอก (Appearance) หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจได้ดี เช่น ภาษาจีนสำหรับนักท่องเที่ยวจีน ช่วยให้ผู้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในบริการที่ได้รับ และรู้สึกถึงการได้รับการดูแลอย่างใส่ใจ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานประกอบการ

ทั้งนี้ ความสามารถด้านภาษาในบริบทการให้บริการหมายถึงความรู้เชิงภาษา (Linguistic Knowledge) ทักษะสื่อสารเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Skill) และความสามารถข้ามวัฒนธรรม (Intercultural Competence) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ร่วมกันส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย (คมสิทธิ์ สิทธิประการ และคณะ, 2567)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการบริการจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยรวบรวมวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้

แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ที่มีโครงสร้างแน่นอน ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ แบบสอบถามผ่านการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่าน IOC (Index of Item-Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีมากกว่า 0.5 ถือว่ามีความเที่ยงตรงในเนื้อหา

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลตัวอย่างจากบุคลากรภาคอุตสาหกรรมบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั่วทั้งพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 ราย ได้แก่ พนักงานโรงแรม พนักงานขาย พนักงานบริการลูกค้า มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว และเก็บข้อมูลในเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2568 โดยเลือกการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกตัวอย่างประชากรโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้มาตรการเชิงสถิติ เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะประชากรตัวอย่างและตัวแปรหลัก

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ที่มีความเชื่อมั่นสูง โดยตัวแปรด้านความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.876 และตัวแปรด้านแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.828

4. ผลการวิจัย

ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงตามตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 27.75 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี รองลงมา คือร้อยละ 17.25 ได้แก่ กลุ่มอายุ 26-30 ปี และกลุ่มอายุที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือร้อยละ 7.25 ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-45 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 69.75 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 34 มีประสบการณ์การทำงานในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1 ปี หรือน้อยกว่า และร้อยละ 33 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 2-6 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการทั่วไป จำนวนร้อยละ 30.75 ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมมากที่สุดเป็นจำนวนร้อยละ 36

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 400)

ประเภท		จำนวน	%
อายุ	20 ปี หรือน้อยกว่า	39	9.75
	21-25 ปี	111	27.75
	26-30 ปี	69	17.25
	31-35 ปี	56	14.00
	36-40 ปี	58	14.50
	41-45 ปี	29	7.25
	46 ปีขึ้นไป	38	9.50
	รวม	400	100
เพศ	ชาย	108	27.00
	หญิง	279	69.75
	ไม่ต้องการระบุ	13	3.25
	รวม	400	100
ประสบการณ์การทำงานในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว	1 ปีหรือน้อยกว่า	136	34.00
	2-6 ปี	132	33.00
	7-11 ปี	60	15.00
	12-16 ปี	26	6.50
	17-21 ปี	22	5.50
	22 -26 ปี	6	1.50
	27 ปีขึ้นไป	18	4.50

ประเภท		จำนวน	%
วุฒิการศึกษา	รวม	400	100
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	120	30.00
	ปริญญาตรี	258	64.50
	ปริญญาโท	22	5.50
	รวม	400	100
ลักษณะงาน	พนักงานต้อนรับ	102	25.50
	พนักงานขาย	84	21.00
	ผู้นำเที่ยว (ไกด์)	39	9.75
	พนักงานบริการทั่วไป	123	30.75
	อื่นๆ เช่น ล่าม ครูสอนดำน้ำ	52	13.00
	เทรนเนอร์ออกกำลังกาย เป็นต้น		
	รวม	400	100
ประเภทองค์กร	โรงแรม	144	36.00
	ห้างสรรพสินค้า	95	23.75
	ธุรกิจท่องเที่ยว เช่น บริษัทนำเที่ยว	92	23.00
	สวนน้ำ เป็นต้น		
	ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	37	9.25
	ท่าอากาศยาน	16	4.00
	อื่น ๆ เช่น โรงเรียน บริษัทให้	16	4.00
	ค่าปรึกษา เป็นต้น		
	รวม	400	100

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลด้านการใช้ภาษาจีนของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต พบว่า ร้อยละ 43.75 ไม่มีพื้นฐานและความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน รองลงมาคือ ร้อยละ 33.50 มีความสามารถระดับพื้นฐาน (รู้คำศัพท์พื้นฐาน) ร้อยละ 52 แสดงถึงความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาจีนในการทำงานโดยต้องสื่อสารเป็นบางวัน

ตารางที่ 3

ข้อมูลด้านการใช้ภาษาจีน

ประเภท		จำนวน	%
ระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน	ไม่มีพื้นฐาน	175	43.75
	ระดับพื้นฐาน (รู้คำศัพท์พื้นฐาน)	134	33.50
	ระดับพอใช้ (บทสนทนาง่าย ๆ ในชีวิตประจำวัน)	43	10.75
	ระดับดี (เข้าใจและสื่อสารในบริบทสั้นๆ)	33	8.25
	ระดับดีมาก (พูดคุยโต้ตอบ ฟัง อ่าน เขียน ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง)	15	3.75
	รวม	400	100
ความจำเป็นต้องสื่อสารภาษาจีนในการทำงาน	ไม่จำเป็นต้องใช้	121	30.25
	ต้องใช้บางวัน	208	50.00
	ต้องใช้ทุกวัน	71	17.75
	รวม	400	100

ตารางที่ 4 แสดงผลความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหามากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 1.03$) ซึ่งพนักงานบริการลูกค้าที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยาน ต้องการพัฒนาความสามารถด้านดังกล่าวมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการพัฒนาความสามารถด้านการ

สื่อสารภาษาจีนเบื้องต้น เช่น ทักทาย แนะนำตัว แนะนำสินค้าและการบริการ ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 1.11$) ทั้งนี้ จากการสำรวจพบว่า ร้อยละ 73.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามได้จัดโครงการเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนให้แก่บุคลากร และร้อยละ 54.25 ของบุคลากร ต้องการให้องค์กรจัดฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาจีนเป็นเวลา 4 ชั่วโมง หรือน้อยกว่าต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน

	($\bar{x}$) = 5	SD
1. ต้องการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาจีนเบื้องต้น เช่น ทักทาย แนะนำตัว แนะนำสินค้าและการบริการ	4.17	1.11
2. ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการต้อนรับและเชื้อเชิญ	4.14	1.09
3. ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการบรรยายเกี่ยวกับสถานที่	4.04	1.11
4. ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง	4.14	1.06
5. ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการประชาสัมพันธ์ เชิญชวน	4.10	1.08
6. ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหา	4.24	1.03

ตารางที่ 5 แสดงแนวทางความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า บุคลากรต้องการให้องค์กรสนับสนุนรูปแบบการเรียนภาษาจีนที่ปรับ ความยืดหยุ่นได้ เช่น โปรแกรมเรียนภาษาจีนออนไลน์ตามเวลาที่ตนเองสะดวก ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 1.02$) พิจารณาการให้ คำตอบแทนพนักงานตามทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาจีน ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 1.07$) และรองลงมา คือ ต้องการให้องค์กร จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนให้แก่พนักงาน ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 1.07$)

ตารางที่ 5

แนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีน

	($\bar{x}$) = 5	SD
1. การจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนให้แก่พนักงาน	4.19	1.07
2. การสนับสนุนรูปแบบการเรียนภาษาจีนที่ปรับความยืดหยุ่นได้ เช่น โปรแกรมเรียนภาษาจีนออนไลน์ตามเวลาที่ตนเองสะดวก	4.21	1.02
3. การจัดสอบวัดประเมินการใช้ทักษะภาษาจีนเป็นประจำทุกปี	3.90	1.15
4. การคัดเลือกพนักงานไปศึกษาภาษาจีนระยะสั้นที่ต่างประเทศ	3.65	1.35
5. การให้คำตอบแทนพนักงานตามทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาจีน	4.21	1.07

5. อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจุบันเศรษฐกิจไทยเชื่อมโยงกับประเทศจีนอย่างใกล้ชิด ภาษาจีนกลายเป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในตลาดแรงงานไทย โดยเฉพาะในภาคธุรกิจ การบริการ การท่องเที่ยว และการค้าระหว่างประเทศ ความสามารถในการใช้ภาษาจีนจึงไม่เพียงแต่เป็นข้อได้เปรียบในการสมัครงาน แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า แม้ภาคอุตสาหกรรมบริการและการโรงแรมจะต้องการพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้เป็นจำนวนมาก แต่บุคลากรจำนวนมากยังขาดทักษะภาษาจีนที่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนและอาจลดประสิทธิภาพในการให้บริการ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า การใช้ภาษาจีนของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตยังขาดความสามารถและทักษะการใช้ภาษาจีนในการทำงานในระดับที่สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว ผลสำรวจพบว่า ร้อยละ 43.75 บุคลากรไม่มีพื้นฐานและความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน ร้อยละ 33.50 มีเพียงความสามารถอยู่ในระดับพื้นฐาน คือ รู้คำศัพท์พื้นฐานในชีวิตประจำวันเท่านั้น จากผลการสำรวจข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารด้วยภาษาจีนของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพรธนา ชัยธีระสุเวท (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่ให้บริการในสถานประกอบการขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น ซึ่งเป็นอุปสรรคและมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาจังหวัดภูเก็ตมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นจำนวนมาก การดำเนินการบริการและการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ สอดคล้องกับผลการสำรวจร้อยละ 52 แสดงถึงความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาจีนในการทำงานโดยต้องสื่อสารเป็นบางวัน สะท้อนให้เห็นว่าการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารไม่ใช่เป็นเพียงแค่ทักษะเสริมเท่านั้น แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการใช้สื่อสารเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ข้อค้นพบการศึกษานี้ ยังสนับสนุนแนวคิดของ รุจิภา บุญเชิด และคณะ (2565, น. 43) พบว่า ทักษะด้านภาษาที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่มีความต้องการที่สำคัญ

นอกจากนี้ การสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว พบว่า บุคลากรต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนด้านการอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหามากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 1.03$) พนักงานบริการลูกค้าที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยาน ต้องการพัฒนาความสามารถด้านดังกล่าวมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรต้องเผชิญกับสถานการณ์จริง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างทันท่วงที เช่น การให้ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง การจัดการการขึ้นตอนให้บริการ การจัดการกับข้อเรียกร้องของผู้โดยสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนวทางในการพัฒนาภาษาจีน โดยใช้เทคโนโลยีที่สามารถช่วยพัฒนาทักษะการใช้ภาษาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และแอปพลิเคชันในการแปลภาษา เช่น ChatGPT หรือ Google Translate เพื่อช่วยฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาจีนในสถานการณ์จริง สอดคล้องกับการศึกษาของ Heil et al. (2016) ซึ่งพบว่าการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile Assisted Language Learning: MALL) สามารถช่วยให้ผู้ใช้พัฒนาทักษะทางภาษาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และให้ข้อเสนอแนะเพื่ออธิบายข้อผิดพลาดของผู้ใช้ได้ รองลงมา คือ บุคลากรต้องการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาจีนเบื้องต้น ทักทายลูกค้า แนะนำตัวเอง แนะนำสินค้าและบริการต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 1.11$) แสดงให้เห็นถึงการให้ภาษาจีนในการสื่อสารเพื่อการบริการลูกค้าเป็นทักษะที่จำเป็น โดยเฉพาะการฟังและการพูดเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาที่สามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในสถานการณ์เฉพาะหน้า ความต้องการดังกล่าวนี้สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Murray (1938) ซึ่งกล่าวถึงบุคลากรที่ต้องการประสบความสำเร็จ มีแรงจูงใจในการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารที่ดีด้วยภาษาที่สามเพื่อสร้างความเข้าใจและความประทับใจในการบริการให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังตอบสนองตลาดแรงงานและเสริมสร้างโอกาสในอาชีพของตนเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตให้บรรลุความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า ร้อยละ 73.25 องค์กรไม่เคยจัดโครงการเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนให้แก่บุคลากร และร้อยละ 54.25 ของบุคลากรต้องการให้องค์กรจัดฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาจีนเป็นเวลา 4 ชั่วโมง หรือน้อยกว่าต่อสัปดาห์ แสดงให้เห็นถึงช่องว่างในการส่งเสริมศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ในขณะที่บุคลากรในองค์กรต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาจีน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถการสื่อสารในการประกอบอาชีพ

เมื่อพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต การศึกษาพบว่า บุคลากรต้องการให้องค์กรสนับสนุนรูปแบบการเรียนภาษาจีนที่มีความยืดหยุ่นได้ เช่น โปรแกรมเรียนภาษาจีนออนไลน์ตามเวลาที่ตนเองสะดวก ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 1.02$) และพิจารณาการให้ค่าตอบแทนพนักงานตามทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาจีน ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 1.07$) และรองลงมา คือต้องการให้องค์กรจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนให้แก่พนักงาน ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 1.07$) สอดคล้องกับทฤษฎีของ McClelland (1961) ที่ขับเคลื่อนความต้องการของคนในองค์กรคือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถกระตุ้นให้บุคลากร พัฒนาและประสบความสำเร็จในอาชีพ นอกจากนี้การศึกษาของ Bennett (2017) ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาตัวเองเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันในระยะยาวต่อไป การพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนมีบทบาทสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาจีนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดความวิตกกังวลเมื่อมีเหตุการณ์ที่ต้องอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหา สร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อประกอบอาชีพ

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาและแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการใช้ภาษาจีนระดับต่ำ คือ ร้อยละ 43.75 ไม่มีพื้นฐานและความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน มีเพียงร้อยละ 3.75 สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว ทักษะการใช้ภาษาจีนมีความจำเป็นสำหรับงานบริการโดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นกลุ่มหลัก ทั้งนี้บุคลากรต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนเพื่ออธิบายและแก้ไขปัญหามากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 1.03$) รองลงมาคือ ความต้องการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาจีนเบื้องต้น เช่น ทักทาย แนะนำตัว แนะนำสินค้าและการบริการ ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 1.11$) จากผลดังกล่าว บุคลากรต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนที่เน้นการตอบโต้จากลักษณะงานจริง โดยมีแนวทางในการพัฒนาการใช้ภาษา เช่น การฝึกสนทนาในสถานการณ์จริงเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การใช้เทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารเบื้องต้น การพัฒนาหลักสูตรอบรมภาษาจีนแบบผสมผสาน ที่สามารถบูรณาการเรียนออนไลน์และการฝึกในสถานการณ์จริง เพื่อให้บุคลากรฝึกฝนการใช้ภาษาและทักษะการใช้ภาษาจีนในการทำงานด้วยตนเองในเวลาที่จำกัดและทันทั่วทั้งนี้ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จากการสำรวจยังพบว่า ร้อยละ 73.25 องค์กรไม่เคยจัดโครงการเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนให้แก่บุคลากร และร้อยละ 54.25 ของบุคลากรต้องการให้องค์กรจัดฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาจีนเป็นเวลา 4 ชั่วโมง หรือน้อยกว่าต่อสัปดาห์

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาจีนและความสำคัญในการวางแผนเชิงนโยบายในระดับองค์กร เพื่อส่งเสริมทักษะทางด้านภาษาจีนให้กับบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรม การเรียนออนไลน์ และการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาจีนโดยการให้ค่าตอบแทนตามระดับความสามารถทางภาษา ผลลัพธ์ดังกล่าวทำให้เพิ่มศักยภาพของบุคลากรและเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ของการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการให้บริการ สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และตอบสนองความคาดหวังต่าง ๆ ของชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาจีนสูง แต่การพัฒนาทักษะภาษาจีนยังเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น บุคลากรมีเวลาจำกัดในการเข้าร่วมอบรม และขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในภาคบริการมักมีภาระงานสูงและไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรควรจัดหลักสูตรที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับเวลาทำงาน การให้สิ่งจูงใจ เช่น การให้ค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่มีทักษะภาษาจีน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการใช้ภาษาจีนในที่ทำงาน เช่น การติดป้ายภาษาจีน หรือการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรม

จากผลวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนวทางพัฒนาทักษะทางด้านภาษาจีนที่เหมาะสมกับเวลาทำงาน อาทิ การจัดหลักสูตรเรียนภาษาจีนระยะสั้น หลักสูตรภาคค่ำ พร้อมกันนี้องค์กรควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร

และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้ องค์กรควรสนับสนุนงบประมาณ อุปกรณ์ บุคลากร ผู้สอน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ แอปพลิเคชันที่สามารถเรียนรู้และฝึกฝนภาษาจีนได้ด้วยตัวเอง และองค์กรควรสนับสนุนการเรียนรู้แบบ “On-The-Job Training” หรือการฝึกภาษาจีนในสถานการณ์จริง เช่น การฝึกพูดกับลูกค้าชาวจีน หรือการจำลองสถานการณ์บริการ เพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ภาครัฐหรือมหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตสามารถสนับสนุนโครงการฝึกอบรมภาษาจีนสำหรับแรงงานในภาคบริการอย่างต่อเนื่อง หรือสนับสนุนการบูรณาการเรียนภาษาจีนในหลักสูตรอาชีวศึกษาและมหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยเน้นภาษาจีนเพื่อการบริการ (Chinese for Hospitality) โดยสรุป ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ยังขาดทักษะการสื่อสารด้วยภาษาจีนที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงาน แต่มีความต้องการพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาจีนและแก้ไขปัญหาในการบริการ องค์กรควรสนับสนุนการจัดรูปแบบการเรียนรู้และฝึกฝนภาษาจีนที่ยืดหยุ่น พร้อมส่งเสริมแรงจูงใจเพื่อยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- คมสิทธิ์ สิทธิประการ, ภัชญาภา ทองใส, วิกรม ฉันทรางกูร และกฤตพร แซ่แง สายจันทร์. (2567). การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการสังคมมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 14(1), 127-146.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humannstru62/article/view/265208>
- ปิยนาด ปิยสาริต. (2564). การวิเคราะห์ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาจีนในตลาดแรงงานไทยผ่านสื่อสารสนเทศออนไลน์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 14(2), 35-47.
https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JLIS_SWU/article/view/250919
- เพ็ญพรพรชา ชัยธีระสุเวท. (2564). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง. *วารสารสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 11(2), 65-78.
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/GRAURU/article/view/249307>
- รุจิภา บุญเชิด, พัชรินทร์ เจนจบธุรกิจ, วีรณัฐ สัจจาสัย, และ ปณิตดา ชาญด้วยกิจ. (2565). การพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาจีนสำหรับชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรรักษ์เขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศ*, 9(3), 31-45. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/259786>
- สมยศ จันทรบุญ, นริศน์ ทองขาว, และ สุริยา กิรินันท์พัฒน์. (2565). การพัฒนาคู่มือภาษาจีนเบื้องต้นสำหรับพนักงานขายรถยนต์มือสองในเขตเทศบาลตำบลบ้านตู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. *วิจิตรวรรณสา*, 8(2), 205-218.
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/wiwitwannasan/article/view/271325/184667>
- สำนักข่าวอิสรา. (2563). นักท่องเที่ยวต่างชาติปี 62 โต 4.2% จีนเข้าไทยเจียด 11 ล้านคน. <https://www.isranews.org/content-page/item/84811-tourism.html>
- สำนักงานประชาสัมพันธ์. (2568). นายกษ บวมท่องเที่ยวไทยลงพื้นที่ จ.ภูเก็ต สรุปปี 67 ยอด นทท.ทะลุ 35 ล้านคน โกยเม็ดเงิน 1.67 ล้านล้านบาท. <https://ratchaburi.prd.go.th/th/content/category/detail/id/57/iid/353958>
- Bennett, B. (2017). Self Managed Learning in organizations. In *Self Managed Learning in Action* (pp. 19-38). Routledge.
- Felix, R. (2017). Service quality and customer satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 246-256. <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Heil, C. R., Wu, J. S., Lee, J. J., & Schmidt, T. (2016). A review of mobile language learning applications: Trends, challenges, and opportunities. *The EuroCALL Review*, 24(2), 32-50. <https://doi.org/10.4995/eurocall.2016.6402>
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton.

- Mickelson, D. (2025). *Thailand Tourism Statistics - Updated For 2025*. The Vacationer. <https://forevervacation.com/the-vacationer/thailand-tourism-statistics-2024>
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The free press.
- Pattarakittijaroen, S., & Jun, F. (2016). Research of Mandarin Service of Wellness Tourism in Thailand: A Case Study of Anantara Riverside Bangkok Resort & Spa. *Chinese Language and Culture Journal*, 3(2), 57-68. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/clcjin/article/view/194113>
- Piyasatit, P. (2021). An analysis of the needs of persons with Chinese proficiency in Thai Labor Market through Online Information. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 14(2). 35-47. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JLIS_SWU/article/view/250919