



บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม และการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา จากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน ตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมสาขาวิชาการโรงแรม ตามหลักสูตร 2531 ตั้งแต่รุ่น 8-9 (2531-2533) จำนวน 154 คน และหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 91 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม จำนวน 36 แห่ง ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว และสำหรับหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน ปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงและทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริง

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังโรงแรมต่าง ๆ ที่ผู้สำเร็จการศึกษาศึกษาปฏิบัติงานอยู่ จำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งให้ผู้สำเร็จการศึกษา มีจำนวน 154 ชุด และหัวหน้างาน 91 ชุด ได้รับคืนจากผู้สำเร็จการศึกษา รวม 138 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.61 และจากหัวหน้างาน รวม 72 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.12 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาแปลความหมายหาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามหน้าที่ของ

คะแนนที่ได้กำหนดไว้ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว นำมาสรุปเป็นตารางจำแนกตามความถี่ของผู้ตอบ

### สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

#### 1. ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

โดยเฉลี่ยแล้วผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละแผนก สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

##### 1.1 แผนกบริการส่วนหน้า

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในจุดประสงค์ต่อไปนี้คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ การขออนุญาต การขอร้อง และการตอบรับคำขอร้อง การถาม-ตอบเรื่องวันและเวลา การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก การแนะนำและการให้ข้อมูล การเชิญหรือการชักชวน

ในจุดประสงค์ที่ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นแตกต่างกัน คือ ในการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการกล่าวทักทายและการกล่าวลา ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณมีปัญหานี้ในระดับน้อย หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าในข้อที่เป็นปัญหามากตามความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน ได้แก่ข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ส่วนข้อ 39 ถาม-ตอบเพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณเองมีปัญหานี้ในระดับมาก แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่า เป็นปัญหาในระดับน้อย

## 1.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นที่ ผู้สำเร็จ การศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณา แต่ละจุดประสงค์พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นที่ ผู้สำเร็จการศึกษามี ปัญหาในระดับน้อยในทุกจุดประสงค์ ยกเว้น การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ ทั้ง ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นที่ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าในข้อที่เป็นปัญหามากตามความคิดเห็นของ ผู้สำเร็จการศึกษา ได้แก่ข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต แต่หัวหน้างานมีความเห็นที่เป็นปัญหาในระดับน้อย

## 1.3 แผนกครัว

โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัวและหัวหน้างานมีความคิดเห็นที่ ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมในระดับน้อย เมื่อ พิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นตรงกันว่า ในข้อ ค, ง, จ, ช และ ญ เกี่ยวกับการกล่าวขอโทษและตอบรับคำขอโทษ การขออนุญาตการขอร้อง และการตอบรับคำขอร้อง การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก และการเชิญหรือการชักชวน ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัวมีปัญหาในระดับน้อย

ส่วนข้อ ก. การกล่าวทักทายและการกล่าวลา ข้อ จ. การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาการนำไปใช้น้อย แต่หัวหน้างานเห็น ว่ามีปัญหาน้อยที่สุด

ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนมีปัญหามากเกี่ยวกับปัญหาการนำภาษา ภาษาอังกฤษไปใช้ในการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก การแนะนำและการให้ข้อมูลในข้อ ช. และ ข้อ ฅ. แต่หัวหน้างานเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าในข้อที่เป็นปัญหามากตามความคิดเห็นของ ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน ได้แก่ข้อ 34 บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่ง ต่าง ๆ ข้อ 36 แนะนำว่าควรทำอย่างไร ไม่ควรทำอย่างไร และข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

#### 1.4 แผนกแม่บ้าน

สรุปได้ว่า โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็น ว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์ พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้านมีปัญหาการนำไปใช้เพื่อ จุดประสงค์ทางสังคม ตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานในระดับน้อย ในทุก จุดประสงค์

เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าในข้อที่เป็นปัญหามากตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา ได้แก่ข้อ 33 อธิบายหรือให้เหตุผล ข้อ 34 บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ และข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อย

#### 2. ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่

โดยเฉลี่ยแล้วผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็น ว่า ผู้สำเร็จ การศึกษามีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ใน ระดับน้อย ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน ส่วนแผนกบริการส่วนหน้า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมี ความคิดเห็น ว่า มีปัญหาการนำไปใช้ใน ระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละแผนก สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 2.1 แผนกบริการส่วนหน้า

สรุปโดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็น ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า มีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ใน ระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละจุดประสงค์พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความ เห็นสอดคล้องกันในจุดประสงค์ ข้อ ก. การรับจองห้องพัก ง. การบริการด้านแคชเชียร์ ว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้ใน ระดับน้อย และ ค. การบริการต่อโทรศัพท์ มีปัญหา น้อยที่สุด

ส่วนข้อ ข. การต้อนรับและการบริการ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเอง มีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ใน ระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็น ว่าผู้สำเร็จการศึกษา มีปัญหาในระดับน้อย โดยเฉพาะในข้อ 25 ถามแขกว่าได้รับการยืนยันการจองจากโรงแรมหรือไม่ และข้อ 33 แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและอื่น ๆ ให้กับแขก

## 2.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สรุปได้ว่า การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามความเห็นของทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน โดยเฉลี่ยแล้วมีปัญหาในระดับน้อยเกือบทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละจุดประสงค์พบว่า ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในจุดประสงค์ต่อไปนี้ ข้อ ข. การรับแขก ค. การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน ง. การจ่ายบิลค่าอาหาร จ. การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ ยกเว้นข้อ ก. การจองโต๊ะอาหาร ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาในระดับน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย โดยเฉพาะในข้อ 2 ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไร เวลาเท่าไร ข้อ 3 ถามแขกว่าใครเป็นผู้จองและเบอร์โทรศัพท์อะไร ข้อ 4 ขอร้องให้แขกสะกดชื่อและนามสกุล

## 2.3 แผนกครัว

สรุปได้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัวมีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับน้อยในทุกหน้าที่ ได้แก่ ก. การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร ข. การเตรียมก่อนการปรุงอาหาร ค. การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่เสิร์ฟ ง. การปรุงอาหาร และ จ. การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ แต่ในรายชื่อที่เป็นปัญหาในระดับมาก ตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา คือข้อ 9 อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วเตรียมเครื่องปรุงชนิดต่าง ๆ ข้อ 15 อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วรู้ว่าต้องปรุงวิธีไหน ปริมาณเท่าไร และข้อ 22 ถามว่าแขกต้องการให้ปรุงวิธีไหน รสชาดอย่างไร ส่วนหัวหน้างานมีความเห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อย

## 2.4 แผนกแม่บ้าน

สรุปได้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้านมีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ตามความเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละหน้าที่พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษามีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปปฏิบัติหน้าที่ในระดับน้อยทุกหน้าที่ ยกเว้น ข้อ ก. การทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณมีปัญหาน้อยที่สุด

แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาน้อย โดยเฉพาะในข้อ 2 กล่าวขอโทษที่มารบกวนแขกในห้องพัก ข้อ 6 ขออนุญาตเข้ามาเติมของที่มิมิบาร์ และข้อ 7 ขออนุญาตเข้ามาคิดตั้งเตียงพิเศษหรืออื่น ๆ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายดังนี้

#### 1. ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นว่า การนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยรวมทุกแผนกแล้วมีปัญหาน้อยในระดับน้อย หมายความว่า ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ แต่ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถึงแม้ผู้สำเร็จการศึกษาได้มีโอกาสฝึกทักษะในการสื่อสารเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม แต่การฝึกนั้นยังไม่เพียงพอ ผู้เรียนอาจฝึกได้ไม่ทั่วถึง อีกประการหนึ่งผู้สอนอาจไม่ได้ใช้วิธีสอนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีการสนทนาโต้ตอบหรือการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ได้มากพอในระหว่างเรียน

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูผู้สอนและผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนเพื่อฝึกให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ตามความคิดเห็นของ เฮนรี จี วิตโด้สัน (Henry G. Widdowson 1978: 67), เอ็ม บริน และซี เอ็น แคนดลิน (M. Breen and C.N. Candlin 1980: 89-112) ถือว่าเป็นหลักสำคัญประการหนึ่งในการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสาร ดี ไฮมส์ (D. Hyms 1964: 12-25) ได้กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารว่า นอกจากความสามารถทางภาษาศาสตร์แล้ว ยังต้องรวมถึงความคล่องแคล่วของผู้พูดด้วย ฉะนั้น การฝึกให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียนมากที่สุด ทำให้คุ้นเคยกับการใช้ภาษามากขึ้น เมื่อนำภาษาอังกฤษไปใช้ก็จะใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว

เมื่อพิจารณาผลการวิจัย โดยแยกเป็นปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของนักศึกษาแต่ละแผนก มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1.1 แผนกบริการส่วนหน้า

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า ในจุดประสงค์เพื่อการแนะนำและการให้ข้อมูล ถึงแม้ว่าผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานจะมีความเห็นสอดคล้องกันว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในด้านนี้ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ 39 การถาม-ตอบเพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหานำไปใช้ในระดับมาก แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าปัญหานี้ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะในขณะที่ปฏิบัติงานผู้สำเร็จการศึกษารู้สึกติดขัดในการใช้ภาษา ต้องใช้เวลาในการคิดการสร้างประโยคเพื่อสื่อสารในเรื่องนี้ค่อนข้างมาก อีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะผู้สำเร็จการศึกษาอาจจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ มากพอ ทำให้ไม่สามารถถาม-ตอบเพื่อบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้คล่องแคล่ว จากข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาเองพบว่า ต้องการให้ทางสถาบันเพิ่มเนื้อหาด้านการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การที่หัวหน้างานมีความเห็นว่าเป็นปัญหานี้ในระดับน้อยอาจเป็นเพราะหัวหน้างานประเมินจากผลสำเร็จของการสื่อสารมากกว่าความไม่คล่องแคล่วในการสื่อสารของผู้สำเร็จการศึกษา ส่วนในข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษาใช้ภาษาในการสร้างประโยคเพื่อแสดงเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ในภาษาอังกฤษได้ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อโณทัย ทิพนก (2532: 60-98) ว่าพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครตามทิวเขาระหัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน พบว่ายังมีข้อบกพร่องทางไวยากรณ์ในเรื่องการใช้รูปแบบของคำในประโยคที่ใช้พูด ซึ่งการเปลี่ยนรูปแบบของคำ (Word form) ที่ต่างกันในแต่ละ "Tense" ทำให้สื่อความหมายได้ว่า เหตุการณ์เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน หรืออนาคตนั้น นับว่าเป็นเรื่องค่อนข้างยากสำหรับคนไทย มาลี คูสมิต (2527: 102-105) และ อภิญญา สร้อยธูร่า (2528: 101-108) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ภาษาเพื่อแสดงเวลาในอดีตและอนาคตในภาษาอังกฤษและภาษาไทย พบว่านักเรียนไทยอาจมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเกิดจากความแตกต่างกันในเรื่องของการแสดงเวลาในภาษาอังกฤษกับภาษาไทย โดยเฉพาะในด้านความหมายเฉพาะของเวลาในภาษาอังกฤษ

ซึ่งภาษาไทยไม่มี ในด้านรูปแบบของคำและการออกเสียงท้ายคำเมื่อเติมปัจจัย (suffix) เพราะการใช้รูปแบบคำที่บอกกาล เวลาและการออกเสียงไม่ถูกต้องในภาษาอังกฤษอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารได้ โดยเฉพาะหน้าที่บริการส่วนหน้าซึ่งต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้มาพัก หัวหน้างานจึงคาดหวังให้ผู้สำเร็จการศึกษาที่อยู่แผนกนี้ใช้ภาษา โดยเฉพาะการบอกกาล เวลาให้ถูกต้องให้มากที่สุด

### 1.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้มีข้อน่าสังเกตคือ การใช้ภาษาในจุดประสงค์เพื่อการแนะนำและการให้ข้อมูล ข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาในระดับมาก และหัวหน้างานมีความเห็นว่าเป็นปัญหาน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สำเร็จการศึกษารู้สึกเป็นการยากในการเลือกรูปแบบของคำในการสร้างประโยคที่ใช้สื่อสารให้ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเวลา เพราะเป็นสิ่งที่ต้องการการฝึกฝนอย่างมาก สำหรับหัวหน้างานอาจมีความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่าผู้สำเร็จการศึกษายังมีประสบการณ์การทำงานและการใช้ภาษาน้อย ดังนั้น จึงยังใช้ภาษาได้ไม่คล่อง การที่ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถสื่อสารได้และปฏิบัติงานได้ โดยที่ยังใช้ภาษาในจุดประสงค์นี้ไม่คล่อง ซึ่งไม่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็เพียงพอแล้ว สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้างานจึงประเมินว่าการใช้ภาษาของผู้สำเร็จการศึกษาด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในการถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มีปัญหาในระดับน้อย

### 1.3 แผนกครัว

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของนักศึกษาแผนกครัว โดยเฉลี่ยแล้วผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้ในระดั้มาก ในข้อ 34 บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้สำเร็จการศึกษาได้รับการฝึกฝนในชื่อนั้นน้อย ดังจะเห็นได้จากข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาเองได้แนะนำให้ทางสถาบันฯ ให้นักศึกษาได้ฝึกพูดมากที่สุด เพื่อให้คล่องขึ้น



ส่วนหัวหน้างานอาจจะมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษาควรจะสื่อสารในจุดประสงค์นี้ได้มากกว่านี้ เพื่อสามารถพูดคุยและสร้างความเป็นกันเองกับหัวหน้าๆที่เป็นชาวต่างประเทศได้ นอกจากนี้ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานยังมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับมาก ในข้อ 36 แนะนำว่าควรทำอย่างไร ไม่ควรทำอย่างไร และข้อ 40 ถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนอกจากผู้สำเร็จการศึกษาแผนกครัวจะได้รับการฝึกทักษะทางภาษาน้อยแล้ว ยังอาจเป็นเพราะการพูดเพื่อแสดงการแนะนำและการให้ข้อมูล โดยใช้ "Tense" เป็นเรื่องยาก จึงทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหามากในการใช้ประโยคเหล่านี้

#### 1.4 แผนกแม่บ้าน

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้าน โดยเฉลี่ยแล้วทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาในระดับน้อยในทุกจุดประสงค์ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการใช้ภาษาเพื่อแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ในข้อ 33 อธิบายหรือให้เหตุผล ข้อ 34 บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ และข้อ 40 การถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าคุณเองมีปัญหาในระดับมาก แต่หัวหน้างานมีความเห็นในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้ภาษาในจุดประสงค์เหล่านี้ต้องอาศัยความสามารถในการสร้างประโยคซับซ้อน เพื่ออธิบายให้เหตุผลให้ข้อมูล หรือแสดงความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ หรือคน หรือสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องมีความรู้เรื่องศัพท์ทั่วไปที่อาจไม่เกี่ยวกับงาน ผู้สำเร็จการศึกษาอาจจะยังขาดประสบการณ์ทางภาษาในจุดประสงค์ดังกล่าว สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า การรับสมัครนักศึกษาเข้าเรียนในแผนกแม่บ้าน สถาบันไม่ได้เน้นความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษเป็นสำคัญ ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานความรู้ทางภาษาที่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการสื่อสารได้ ส่วนหัวหน้างานไม่ได้คาดหวังในผู้ปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านต้องใช้ภาษาอังกฤษในจุดประสงค์มากนัก จึงมีความคิดเห็นว่าคุณสำเร็จการศึกษาแผนกนี้มีปัญหาในข้อดังกล่าวนี้

## 2. ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่

### 2.1 แผนกบริการส่วนหน้า

โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้สำเร็จการศึกษามีปัญหาการนำไปใช้ในหน้าที่ต่าง ๆ ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้ภาษาในหน้าที่การต้อนรับและบริการ ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานยังต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถในการใช้ภาษาให้ได้คล่องกว่านี้ โดยเฉพาะในข้อ 25 ถามแขกว่าได้รับการยืนยันการจองจากโรงแรมหรือไม่ ข้อ 33 แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและอื่น ๆ ให้กับแขก เมื่อพิจารณาสถานการณ์ในข้อดังกล่าวนี้ เป็นสถานการณ์ที่มักเกิดปัญหาขึ้นระหว่างพนักงานต้อนรับและแขกของโรงแรม เช่น ข้อ 25 กรณีที่โรงแรมไม่สามารถจัดห้องพักให้แขกได้ทั้ง ๆ ที่จองมาแล้วก็เป็นปัญหา ส่วนข้อ 33 เป็นปัญหาของแขกที่ต้องการซักถามพนักงานอย่างละเอียดในบางครั้งเกี่ยวกับสถานที่เที่ยวหรือข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับประเทศไทย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ผู้ที่ เป็นหัวหน้างานอาจจะคาดหวังให้พนักงานที่ทำหน้าที่นี้ต้องมีความสามารถในการสื่อสารในระดับดีเยี่ยม เพื่อป้องกันปัญหาการเข้าใจผิดหรือเพื่อช่วยให้ปัญหาเบาบางลงได้ ผู้สำเร็จการศึกษามีประสบการณ์ในการทำงานไม่มากพอ จึงยังไม่เข้าใจลึกซึ้งถึงลักษณะปัญหา ผู้สำเร็จการศึกษาคงคิดว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุดในเรื่องนี้ เพราะประโยคเหล่านี้ได้เคยฝึกในชั้นเรียนมาแล้ว

### 2.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับน้อย ยกเว้น การจองโต๊ะอาหาร ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษามองเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุดในระดับน้อย แต่หัวหน้างานมีความเห็นว่าเป็นปัญหาน้อย โดยเฉพาะในข้อต่อไปนี้ ข้อ 2 ถามแขกว่าต้องการจองสำหรับเมื่อไร เวลาเท่าไร ข้อ 3 ถามแขกว่าใครเป็นผู้จองและเบอร์โทรศัพท์อะไร ข้อ 4 ขอร้องให้แขกสะกดชื่อและนามสกุล

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อ 2, 3 และ 4 เป็นข้อมูลที่สำคัญมากในการจองโต๊ะอาหาร ซึ่งจะผิดพลาดไม่ได้เลยในการรับจองโต๊ะอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจองมักเป็นการจองทางโทรศัพท์ ผู้รับจองจำเป็นต้องมีความสามารถในด้านทักษะการฟังเป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้ที่เป็นหัวหน้างานต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความชำนาญและใช้ภาษาให้

คล่องแคล่วเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในขณะปฏิบัติงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุด เพราะสามารถใช้ประโยคเหล่านี้ถามผู้จองโต๊ะได้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้เรียนมาโดยตรงเพื่อถามและตอบเกี่ยวกับการจองโต๊ะอาหาร

### 2.3 แผนกครัว

ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ระดับปัญหาของการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษา อยู่ในระดับน้อย แต่มีข้อสังเกตว่า ในบางหน้าที่ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาในระดับมาก แต่หัวหน้างานเห็นว่า เป็นปัญหาในระดับน้อยในหน้าที่ต่อไปนี้ การเตรียมก่อนปรุงอาหาร ข้อ 9 อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วเตรียมเครื่องปรุงชนิดต่าง ๆ การปรุงอาหาร ข้อ 15 อ่านตำราอาหารหรือฟังคำสั่งแล้วรู้ว่าต้องปรุงวิธีไหน ปริมาณเท่าไร และการบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ ข้อ 22 ถามว่าแขกต้องการให้ปรุงวิธีไหน รสชาติอย่างไร ที่ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าแบบเรียนวิชาภาษาอังกฤษไม่มีบทอ่านที่นำมาจากเมนูอาหารเลย อีกประการหนึ่งในการฝึกปฏิบัติทำอาหารในครัวของสถาบัน ผู้สอนไม่ใช่อาจารย์ชาวต่างชาติ จึงทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาไม่คุ้นเคยกับการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับหัวหน้าพ่อครัวชาวต่างชาติ และเมนูอาหารที่ผู้สำเร็จการศึกษาได้ฝึกในสถาบันอาจไม่เหมือนกับเมนูอาหารที่ต้องปฏิบัติจริงในโรงแรม การที่ผู้สำเร็จการศึกษายังใหม่กับเมนูอาหารซึ่งแต่ละโรงแรมจะไม่เหมือนกัน รวมทั้งการปฏิบัติงานกับหัวหน้าพ่อครัวชาวต่างชาติ อาจมีสำเนียงภาษาอังกฤษที่ฟังค่อนข้างยาก จึงทำให้มีทักษะในการฟังได้ไม่คล่องเท่าที่ควร แต่ก็สามารถทำหน้าที่ในครัวได้เนื่องจากเรียนมาโดยตรง หัวหน้างานจึงเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อย

### 2.4 แผนกแม่บ้าน

โดยเฉลี่ยผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกแม่บ้านมีปัญหาในการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำภาษาอังกฤษไปใช้ในหน้าที่การทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าตนเองมีปัญหาน้อยที่สุด แต่หัวหน้างานเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยในข้อ 2 กล่าวขอโทษที่มารบกวนแขกในห้องพัก ข้อ 6 ขออนุญาตเข้ามาเติมของที่มินิบาร์ ข้อ 7 ขออนุญาตเข้ามาติดตั้งเตียงพิเศษหรืออื่น ๆ

การที่ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เหล่านี้ผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กับแขกผู้มาพัก เพียงแค่ขออนุญาตเข้าห้องพักแขก ซึ่งหัวหน้างานอาจคาดหวังให้ผู้สำเร็จการศึกษาได้มีปฏิสัมพันธ์กับแขก เพื่อทำให้แขกรู้สึกว่าเป็นการบริการ ไม่ใช่เข้ามารบกวน โดยการสนทนากับแขกด้วยภาษาสุภาพและบอกจุดประสงค์ว่าต้องการเข้ามารบกวนแขกด้วยเหตุใด

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่คล่องทั้งในด้านการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมและการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น สถาบันควรส่งเสริมให้ครูจัดการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเรียนมากที่สุด เป็นต้นว่าจัดอบรมครูผู้สอน หรือสนับสนุนให้ครูเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีสอน

1.2 ครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกใช้ภาษาให้คล่องแคล่วขึ้น เช่น ใช้กิจกรรมกลุ่ม (Group work) หรือกิจกรรมคู่ (Pair work) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงบทบาทในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นการแสดงบทบาทสมมติ (Role play) การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) การแสดงละคร (Drama) หรือการแสดงสด (Improvisation) เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะฟัง-พูดมากที่สุด

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยยังพบว่า ในด้านการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาทุกแผนก มีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อถาม-ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ครูผู้สอนจึงควรเน้นการสอนในจุดประสงค์นี้ให้มากขึ้น เช่น จัดสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษที่แสดงเวลาได้อย่างถูกต้องโดยใช้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

ส่วนในด้านการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าผู้สำเร็จ การศึกษายังมีปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ ซึ่งครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการสอนภาษา ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ต่อไปนี้มากขึ้น คือ

แผนกบริการส่วนหน้า ควรฝึกให้ผู้เรียนใช้ภาษาในหน้าที่การต้อนรับ และการบริการมากขึ้น โดยเฉพาะเพื่อถามแขกว่าได้รับการยืนยันการจองจากโรงแรมหรือไม่ ผู้สอนสร้างสถานการณ์ขึ้นให้เหมือนกับสถานการณ์จริงมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาใน การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องแคล่วมากขึ้น นอกจากนี้ในการใช้ภาษาเพื่อแนะนำสถานที่ ห้องเที่ยวและอื่น ๆ ให้กับแขก ผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษา โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ห้องเที่ยวที่มีอยู่จริง เช่น ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ หรือ ข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ห้องเที่ยวหรืออื่น ๆ ที่ควรรู้เพื่อตอบคำถามของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มาใช้ประกอบการสอน

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้สอนควรเน้นการสอนไม่เฉพาะการ ถามแขกเกี่ยวกับการจองโต๊ะอาหาร แต่ควรฝึกให้ผู้เรียนได้ฟังและเขียนไปพร้อม ๆ กันด้วย ทั้งนี้เพราะการใช้ภาษาในหน้าที่นี้ ส่วนใหญ่มักเป็นการจองทางโทรศัพท์ ผู้เรียนควรมีความ คล่องแคล่วและแม่นยำในการรับฟัง และจดข้อความที่เกี่ยวกับการจอง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ และเวลาการจองของผู้จองโต๊ะอาหาร เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด

แผนกครัว ผู้สอนควรใช้บทอ่านที่ได้จากเมนูที่ใช้ในโรงแรมต่าง ๆ และ ฝึกให้ผู้เรียนอ่านออกเสียงชื่ออาหารที่ฝึกปฏิบัติในสถาบันได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับ คำศัพท์ที่เกี่ยวกับอาหาร และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ควรเพิ่มบทอ่านที่ได้จาก คำร่า เพื่อฝึกการอ่านคำร่าอาหารทั่วไปด้วย

แผนกแม่บ้าน ในด้านการทำความสะอาด และจัดเตรียมห้องพัก ผู้สอน ควรฝึกให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายกับแขกได้อย่างดี ว่าต้องการเข้าไปในห้องพักแขก เพื่ออะไร ซึ่งเป็นการแสดงมารยาทที่ดีและสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษายิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในสาขาอาชีพอื่น ๆ และสำรวจ ความต้องการในการปรับปรุงวิธีสอนภาษาอังกฤษวิชาชีพของครู