



การวิเคราะห์เปรียบเทียบหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่น เพื่อการโรงแรม: เนื้อหาและโครงสร้างหนังสือเรียน ในประเทศไทย*

Received: 22 September 2023

Revised: 24 January 2024

Accepted: 21 April 2024

ปรัชญาภรณ์ รัตนพงศ์กัญญา**

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป หัวข้อและโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม โดยเปรียบเทียบระหว่างหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษากับหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไป มีกลุ่มเป้าหมายเป็นหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่เป็นภาษาไทย และตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565 จำนวน 11 เล่ม โดยใช้กรอบแนวคิดของ 菊本 (2020) มาใช้ในการวิเคราะห์หัวข้อและระบบการสอน 9 ขั้นตอนของกาเย่ (Gagne's 9 Events of Instruction) มาใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้าง จากการสำรวจหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งพบจำนวน 3 เล่ม และจากการสำรวจหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปซึ่งพบจำนวน 8 เล่ม หัวข้อที่พบมากที่สุดในหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาจะเน้นในงานส่วนพนักงานต้อนรับ (การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก การให้บริการทางโทรศัพท์) และงานที่ต้องพูดคุยกับผู้เข้าพักโดยตรง (การให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร) ซึ่งต่างจากหัวข้อที่พบมากที่สุดในหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปที่เน้นในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงมีหัวข้อในเชิงวัฒนธรรม (การต้อนรับ การกล่าวอำลา การปฏิเสธ) เพื่อให้พนักงานทุกส่วนสามารถจำและนำไปใช้ได้ทันที แสดงให้เห็นว่าในสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าไปทำงานในส่วนงานพนักงานต้อนรับหรือกลุ่มที่ต้องพูดคุยโดยตรงกับผู้เข้าพักในโรงแรม แต่หนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปจะให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ส่วนด้านโครงสร้างหนังสือเรียนทั้ง 2 กลุ่มยังขาดร่วมกันในเรื่องการแจ้งจุดประสงค์และการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นตามระบบการสอน 9 ขั้น

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

คำสำคัญ

ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม;
การวิเคราะห์หนังสือเรียน;
ระบบการสอน

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากฝ่ายวิจัยและสร้างสรรค์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2565

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ติดต่อได้ที่: pratyaporn.r@ku.th

A Comparison of Japanese for Hotel Business Textbooks: Topics and Structures of Textbooks in Thailand*

Received: 22 September 2023

Revised: 24 January 2024

Accepted: 21 April 2024

Pratyaporn Rattanapongpinyo**

The objective of this research is to compare the general characteristics, topics, and structures of Japanese for hotel business textbooks written for higher education learners and for the general public. The target group comprises 11 Japanese for hotel business textbooks, which were written in Thai and released between 1999 and 2022. 3 textbooks for higher education learners and 8 textbooks for the general public were published during that period. The conceptual framework of Kikumoto (2020) is applied to analyze topics, while Gagne's 9 Events of Instruction is used for structural analysis. The most common topics in textbooks for higher education learners focus on reception activities (check-in, check-out, and telephone services) and tasks requiring direct communication with customers (room and restaurant services). On the other hand, the most common topics in textbooks for the general public are Japanese for emergencies and speech acts (welcome, goodbye, and refusal sentences) for learners to quickly memorize and put to use. This finding indicates that textbooks for higher education learners prioritize teaching learners to work as receptionists or in other positions that need to directly communicate with customers, whereas textbooks for the general public provide knowledge covering all hotel tasks. In terms of structures, both groups of textbooks organize learning processes according to Gagne's 9 Events of Instruction. However, both groups fail to inform learners of objectives and to stimulate recall of prior learning.

Research Article

Abstract

Keywords

Japanese for hotel;
textbook analysis;
Events of Instruction

* This research was funded by Research & Creative Section, Faculty of Humanities, Kasetsart University in fiscal year 2022.

** Assistant Professor, Department of Eastern Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University, e-mail: pratyaporn.r@ku.th

1. บทนำ

จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เมื่อ พ.ศ. 2562 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางเข้ามาประเทศไทย จำนวน 1,787,185 คน ถือเป็นอันดับ 5 ของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เข้ามา ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยราว 93,758 ล้านบาท แต่ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก็ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก จนกระทั่งใน พ.ศ. 2565 ที่สถานการณ์คลี่คลายลง ประเทศไทยได้มีมาตรการเปิดรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยเพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยมีจำนวนประมาณ 290,000 คน ถือเป็นอันดับสองของกลุ่มประเทศแถบเอเชียตะวันออก รองจากประเทศเกาหลีใต้ และมีการคาดการณ์ว่าในอนาคตนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศแถบเอเชียตะวันออกจะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เดินทางเข้าประเทศไทย (พชรพจน์ นันทรามาศ, กณิศ อ่ำสกุล, และธนา ตูลยกิจวัตร, 2566)

สิ่งที่ช่วยสร้างความประทับใจและอยากกลับมาของนักท่องเที่ยว คือ “การบริการ” หากการบริการมีคุณภาพ ลูกค้าย่อมปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริการต่างๆ แก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ คือ พนักงานแผนกต้อนรับ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม แผนกต้อนรับถือเป็นประตูของโรงแรมที่จะตระหนักในการให้บริการที่ดี การกิจบริการที่ดีเปรียบเสมือนสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง แต่หากการให้บริการไม่ดีก็เป็นการยากมากที่จะแก้ไขให้ความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ให้บริการกลับมาที่มีความรู้สึกที่ดีได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการทุกแผนกของโรงแรมหรือพนักงานต้อนรับต้องมีความพร้อม (บุญพา คำวิเศษณ์, 2561) อาจกล่าวได้ว่าการเตรียมความพร้อมในงานบริการของธุรกิจโรงแรมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อธุรกิจการท่องเที่ยว

ในสายการศึกษาภาษาญี่ปุ่นได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมด้านภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมให้กับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาและการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมให้มีความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น จึงได้มีการจัดทำหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมเล่มแรกขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2542 (คาซุมิ ศรีจักรวาท และปราณี จงสุจริตธรรม, 2542) แต่ภายหลัง พ.ศ. 2548 ก็ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมขึ้นมาใหม่ แม้ว่าจะมีการจัดทำหนังสือการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมขึ้นอีกครั้งใน พ.ศ. 2562 แต่การสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมก็ยังไม่ได้มีการกำหนดกรอบหัวข้อในการสอนที่ชัดเจนเหมือนหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเชิงไวยากรณ์

งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาสัดส่วนหัวข้อและโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2565) โดยเปรียบเทียบระหว่างหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษากับหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไป ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสัดส่วนหัวข้อจะแสดงให้เห็นลักษณะงานภายในโรงแรมที่กลุ่มเป้าหมายจำเป็นต้องใช้ภาษาญี่ปุ่น อันจะช่วยในการกำหนดหัวข้อในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในอนาคต อีกทั้งการศึกษาโครงสร้างจะช่วยแสดงลักษณะกระบวนการสอนในหนังสือเรียนในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีระบบการสอน 9 ขั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งระบบการสอนดังกล่าวเป็นการจัดกระบวนการสอนที่เป็นขั้นตอน สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ อันจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสอนได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและสัดส่วนของหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาและหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565
- 2.2 เพื่อศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565
- 2.3 เพื่อศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

3. ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 3.1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการและการโรงแรม 3.2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นแบบเน้นสถานการณ์ 3.3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการสอน 9 ชั้น¹

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการและการโรงแรม

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับการสอนไวยากรณ์ หรือการสอนทักษะฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาญี่ปุ่น โดย 窪田 (2004) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ “ภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ” ไว้ว่า ในอนาคตจำเป็นต้องพัฒนาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ โดยแยกออกจากการสอนภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ เนื่องจากในงานบริการจะเน้นที่การฟังและพูดมากกว่าการอ่านหรือเขียนรายงานเชิงธุรกิจ อีกทั้งยังมีคำศัพท์เฉพาะทางอยู่มากจึงจำเป็นต้องมีการสอนเพิ่ม นอกจากนี้ในปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นถือเป็นสังคมผู้สูงอายุ ในอนาคตคนกลุ่มนี้จะกลายเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก ซึ่งผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ไม่ถนัดใช้ภาษาอังกฤษ จึงจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการด้วยภาษาญี่ปุ่นอยู่ตามโรงแรมหรือแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ต่อมา 山川・法島・西島 (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในงานบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยสอบถามความคิดเห็นของชาวญี่ปุ่นหลังการเข้าพักในโรงแรมเขตกรุงเทพฯ พบว่า ถึงแม้พนักงานโรงแรมจะพอพูดภาษาอังกฤษได้ แต่เนื่องด้วยสำเนียงที่ต่างกัน จึงทำให้ฟังยากมีบ้างที่ไม่เข้าใจและจบด้วยการยิ้มตอบแทน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจึงต้องการให้มีพนักงานชาวญี่ปุ่นหรือผู้ที่พูดภาษาญี่ปุ่นได้

ด้านงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการและการโรงแรม ได้แก่ 森田 (2006) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับลักษณะเด่นของประโยคแนะนำห้องอาหาร (飲食施設) ภายในโรงแรมชั้นนำของญี่ปุ่นจำนวน 100 แห่ง โดยอิงจากประโยคที่ปรากฏในเว็บไซต์ของแต่ละโรงแรม แล้วนำมาทำคลังข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสัดส่วน จากการวิจัยพบว่าประโยคส่วนมากมักลงท้ายด้วยคำนามและมีการแบ่งการใช้คำไวพจน์ (類義語) อย่างชัดเจน เช่น คำว่า 素材 และ 食材 นอกจากนี้ยังได้เสนอเกี่ยวกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวว่า ในระดับต้นควรเริ่มจากสอนคำศัพท์ที่จำเป็นและค่อยๆ เพิ่มคำศัพท์ใหม่เข้าไป โดยเลือกจาก

¹ คำว่า “ระบบการสอน 9 ชั้น” ใช้ตามณัฐฉิ บุนบรล (2559) และทิตนา แวมมณี (2560)

ศัพท์ที่มีสัดส่วนการใช้มากและจำเป็นต้องสร้างประมวลการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวแยกจากการสอนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นทั่วไป เพื่อให้พนักงานโรงแรมที่ไม่มีพื้นฐานภาษาญี่ปุ่นสามารถเรียนรู้ได้ในเวลาที่จำกัด ต่อมา 菊本 (2020) ได้เสนอการออกแบบประมวลการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการว่า ควรเริ่มจากการเลือกสายงานและสถานการณ์ที่ต้องการสอน แล้วจึงสร้างประมวลการสอนในลักษณะของ Can-do โดยยกตัวอย่างในกรณีของสถานการณ์สำหรับพนักงานโรงแรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 12 หัวข้อ ได้แก่ 1) การลงทะเบียนเข้าพัก 2) การแนะนำห้องพัก 3) การแลกเงิน 4) การคืนห้องพัก 5) การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว 6) การให้บริการทางโทรศัพท์ 7) การให้บริการห้องพัก (Room Service) 8) การทำความสะอาดห้องพัก (Housekeeping) 9) การซักรีด 10) ห้องอาหาร 11) การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม) และ 12) กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นแบบเน้นสถานการณ์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นแบบเน้นสถานการณ์ ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่วิเคราะห์หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม พบเพียงงานวิจัยที่วิเคราะห์หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการใช้ชีวิต (平山・高橋, 2013) หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ (英保・渡嘉敷, 2018) และหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อพนักงานต้อนรับในสายการบิน (羅, 2022)

平山・高橋 (2013) ได้วิเคราะห์หนังสือเรียน “ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการใช้ชีวิต (生活日本語)” เพื่อศึกษากลไกในการเรียนรู้และศึกษาโครงสร้างของหนังสือเรียนว่าเหมาะสมกับผู้เรียนชาวต่างชาติหรือไม่ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั่วไป (กลุ่มเป้าหมาย ภาษาที่ใช้ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการเรียน) การนำเสนอ (ตัวอักษร คำอ่าน) รูปแบบหนังสือ (ดัชนี สื่อประกอบ) และวิเคราะห์โครงสร้างแต่ละบทโดยใช้ระบบการสอน 9 ขั้น ผลการวิจัยพบว่าหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการใช้ชีวิตทุกเล่มมีการเสนอบทเรียนใหม่และการให้ลงมือปฏิบัติ แต่ไม่พบหลักการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น อีกทั้งมีหนังสือจำนวนน้อยที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้ 平山・高橋 (2013) จึงได้เสนอว่าในการจัดทำหนังสือเรียนในอนาคตควรเพิ่มในส่วนที่ขาดไป เพื่อการศึกษาภาษาญี่ปุ่นในการใช้ชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

英保・渡嘉敷 (2018) ได้วิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการสำหรับชาวต่างชาติ เพื่อนำไปพัฒนาวิดีโอประกอบการเรียนการสอน โดยกำหนดหัวข้อในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) กลุ่มเป้าหมายและระดับ 2) ภาษาที่ใช้ในหนังสือเรียน 3) โครงสร้างของหนังสือเรียน 4) ลักษณะเด่นของหนังสือเรียน จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจุบันมีการพัฒนาหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น โดยมีการเสริมเนื้อหา เช่น สำนวนที่มักพบในสถานบริการผู้สูงอายุ การฟังคำสั่งจากเพื่อนร่วมงาน การรายงานอาการของผู้ป่วยในสถานบริการ เป็นต้น

羅 (2022) ได้วิเคราะห์หนังสือเรียน 日本語学習 ซึ่งเป็นหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อพนักงานต้อนรับในสายการบิน C ของประเทศไต้หวัน โดยกำหนดหัวข้อในการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) โครงสร้าง 2) คำศัพท์ 3) รูปประโยค 4) วัจนกรรม (発話機能) จากผลการวิเคราะห์พบว่าหนังสือเรียน 日本語学習 เป็นบทเรียนแบบเน้นสถานการณ์ (場面シラバス) โดยในแต่ละบทจะประกอบไปด้วยบทสนทนา คำศัพท์ และสำนวนที่จำเป็นด้านคำศัพท์จัดอยู่ในระดับต้นเป็นหลักและมีคำศัพท์เฉพาะทางที่อยู่นอกเหนือการสอบวัดระดับอยู่ด้วย ด้านรูปประโยคมีทั้งหมด 33 รูปประโยค โดยแบ่งตามสถานการณ์การใช้ ส่วนด้านวัจนกรรมจะเน้นไปที่การถามตอบ

การชักชวน การอธิบาย และการขอร้อง นอกจากนี้ 羅 (2022) ได้นำผลการวิจัยข้างต้นมาเทียบกับระบบการสอน 9 ขั้น เพื่อเสนอแนวทางในการจัดทำหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานต้อนรับในสายการบินในอนาคต

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการสอน 9 ขั้น

ระบบการสอน 9 ขั้น ของกาเย่ (Gagne, 1985) เป็นรูปแบบการสอนและการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสอนได้ประกอบไปด้วย 9 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสร้างความสนใจ (Gaining Attention) เป็นการทำให้ผู้เรียนสนใจในบทเรียน
- 2) การแจ้งจุดประสงค์ (Information the Learn of Objective) เป็นการบอกให้ผู้เรียนทราบถึงเป้าหมายหรือผลที่จะได้จากการเรียนบทเรียนนั้นโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์ในการเรียน เห็นแนวทางของการจัดกิจกรรมการเรียน
- 3) การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น (Stimulating Recall of Prerequisite Learned Capabilities) เป็นการทบทวนความรู้เดิมที่จำเป็นต่อการนำเสนอบทเรียนใหม่
- 4) การเสนอบทเรียนใหม่ (Presenting the Stimulus) เป็นการเริ่มเนื้อหาของบทเรียนใหม่
- 5) การให้แนวทางการเรียนรู้ (Providing Learning Guidance) เป็นการแนะนำเนื้อหาเพิ่มเติม วิธีการทำกิจกรรมหรือแหล่งค้นคว้า เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมต่อได้เอง
- 6) การให้ลงมือปฏิบัติ (Eliciting the Performance) เป็นการให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติสิ่งที่เรียนรู้จากบทเรียนใหม่
- 7) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติกิจกรรมว่ามีความถูกต้องหรือไม่
- 8) การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ (Assessing the Performance) เป็นการวัดและประเมินว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้ตามจุดประสงค์การเรียนรู้หรือไม่
- 9) การส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้ (Enhancing Retention and Transfer) เป็นการสรุปทบทวนบทเรียนที่ผ่านมา เพื่อเสริมความแม่นยำ

งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างสื่อการเรียนภาษาญี่ปุ่นได้มีการนำ “ระบบการสอน 9 ขั้น” มาใช้ในการวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 島田・柴原 (2005) ได้เสนอประเด็นในการสร้างสื่อการเรียนภาษาญี่ปุ่น (日本語教材) ว่า ผู้จัดทำสื่อการเรียนภาษาญี่ปุ่นควรนำปัจจัยที่เป็นรูปธรรมอย่างการระบุจุดประสงค์การเรียนรู้ การวิเคราะห์หัวข้อ และการจัดแนวทางการสอนมาเป็นปัจจัยในการจัดทำสื่อการเรียนภาษาญี่ปุ่น โดยได้เสนอให้ใช้ระบบการสอน 9 ขั้นมาวิเคราะห์การจัดแนวทางการสอนของหนังสือเรียน และได้อธิบายเพิ่มเติมใน 柴原・島田 (2008) ว่า การจะวิเคราะห์ว่าหนังสือเรียนใช้ง่ายหรือยากอย่างเป็นภาววิสัยสามารถใช้การแบ่งเนื้อหาตามระบบการสอน 9 ขั้นเพื่อดูโครงสร้างโดยรวม แล้วจึงดูความสัมพันธ์ในแต่ละหัวข้อ ซึ่ง 平山・高橋 (2013) และ 羅 (2022) ก็ได้มีการนำระบบการสอน 9 ขั้นมาใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างของหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการใช้ชีวิตและหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมยังคงมีความจำเป็น ในการสอน จำเป็นต้องแยกเนื้อหาและประมวลการสอนออกจากการสอนภาษาญี่ปุ่นระดับต่างๆ โดยแบ่งหัวข้อตาม สถานการณ์เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย ถึงแม้ว่างานของ 菊本 (2020) จะได้เสนอหัวข้อที่จำเป็นต่อ การสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม แต่ก็ไม่มีงานวิจัยที่วิเคราะห์หัวข้อของหนังสือเรียนในปัจจุบันว่ามีความ สอดคล้องกับหัวข้อที่ 菊本 (2020) ได้เสนอมาหรือไม่ งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาสัดส่วนของหัวข้อใน หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในไทย โดยแบ่งตามกลุ่มเป้าหมายของหนังสือเรียนและศึกษาโครงสร้าง ของหนังสือเรียน โดยใช้กรอบแนวคิดระบบการสอน 9 ขั้นของกาเย่ (Gagne, 1985) มาวิเคราะห์การจัดแนวทางการ เรียนรู้ในหนังสือเรียน

4. ขอบเขตการวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่เขียนโดยคนไทยหรือแปลเป็น ภาษาไทย ตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2542-2565 จำนวนทั้งหมด 11 เล่ม (5 ชุด) รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1

หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2542-2565

ลำดับที่	ชื่อหนังสือ	ชื่อย่อใน งานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	ปีที่พิมพ์	สำนักพิมพ์
1	ภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม 1	KU	คาซุมิ ศรีจักรวาท ปราณี จงสุจริตธรรม	2542	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม	DPU	สมพร โกมารทัต	2545	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
3	ภาษาญี่ปุ่นสำหรับผู้ประกอบการด้านที่พัก	TAT1	ภัทรวรรณ อยู่เย็น Yoshida Haoko	2546	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4	ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม แผนกเปิดประตู	TAT2	สร้อยสุตา ณ ระนอง Kazumi Srijugawan	2546	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5	ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม แผนกบริการในห้องออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำ	TAT3	สมเกียรติ เชวงกิจวัฒน์ สุนิย์รัตน์ เนียรเจริญสุข Koyama Shizuku	2546	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
6	ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม แผนกรักษาความปลอดภัย	TAT4	ตรีทิพย์ รัตนไพศาล Kazumi Srijugawan	2546	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 1	TPA1	คาซุมิ ทามูระ	2547	ภาษาและวัฒนธรรม
8	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 2	TPA2	คาซุมิ ทามูระ	2548	ภาษาและวัฒนธรรม
9	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 3	TPA3	คาซุมิ ทามูระ	2549ก	ภาษาและวัฒนธรรม
10	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 4	TPA4	คาซุมิ ทามูระ	2549ข	ภาษาและวัฒนธรรม
11	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม	RU	ไอ มูราซากิ	2562	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4.2 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของหนังสือเรียนในหัวข้อจุดประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย การจัดเนื้อหา และภาษาที่ใช้ เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและศึกษาสัดส่วนของหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาและหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม

4.2.2 วิเคราะห์หัวข้อในหนังสือเรียนเพื่อศึกษาสัดส่วนของหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม โดยอิงกรอบแนวคิดของ 菊本 (2020) ที่มีประเด็นการพิจารณา 12 หัวข้อ ได้แก่ 1) การลงทะเบียนเข้าพัก 2) การแนะนำห้องพัก 3) การแลกเงิน 4) การคืนห้องพัก 5) การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว 6) การให้บริการทางโทรศัพท์ 7) การให้บริการห้องพัก 8) การทำความสะอาดห้องพัก 9) การซักกรีด 10) ห้องอาหาร 11) การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม) และ 12) กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

4.2.3 วิเคราะห์โครงสร้างการนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเรียน โดยใช้กรอบแนวคิดระบบการสอน 9 ขั้นตอน และใช้หลักการประเมิน ดังนี้

1) หากในบทเรียนมีการเกริ่นนำหรือการตั้งคำถามที่ช่วยสร้างความสนใจให้ผู้เรียน จะนับว่ามี “การสร้างความสนใจ”

2) หากในบทเรียนมีการแจ้งจุดประสงค์ให้ผู้เรียนทราบก่อนนำเสนอบทเรียนใหม่ จะนับว่ามี “การแจ้งจุดประสงค์”

3) หากในบทเรียนมีการทบทวนความรู้เดิมที่จำเป็นต่อการนำเสนอบทเรียนใหม่ จะนับว่ามี “การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น”

4) หากในบทเรียนมีการนำเสนอคำศัพท์ ไวยากรณ์ หรือสำนวนใหม่ จะนับว่ามี “การเสนอบทเรียนใหม่”

5) หากในบทเรียนมีการสร้างคอลัมน์เสริมเพิ่มเติมคำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวนอื่นๆ นอกเหนือจากการเสนอบทเรียนใหม่ หรือมีการแนะนำแหล่งความรู้เพิ่มเติม จะนับว่ามี “การให้แนวทางการเรียนรู้”

6) หากในบทเรียนมีแบบฝึกหัดเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติ จะนับว่ามี “การให้ลงมือปฏิบัติ”

7) หากในบทเรียนมีเฉลยหรือข้อมูลที่ผู้เรียนสามารถนำมาตรวจสอบความถูกต้องหลังการลงมือปฏิบัติ จะนับว่ามี “การให้ข้อมูลป้อนกลับ”

8) หากในบทเรียนมีข้อสอบ การประเมินผลท้ายบทหรือท้ายเล่มที่สามารถสรุปคะแนนได้ จะนับว่ามี “การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์”

9) หากในบทเรียนมีการสรุปเนื้อหาท้ายบทหรือการสรุปเนื้อหาโดยรวมท้ายเล่ม จะนับว่ามี “การส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้”

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม ที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565 (ตารางที่ 2) พบว่าสามารถแบ่งหนังสือเรียนตามจุดประสงค์และกลุ่มเป้าหมายออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถานศึกษา เป็นหนังสือเรียนที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ KU DPU และ RU ซึ่งทุกเล่มมีการจัดเนื้อหาแบบเน้นสถานการณ์และใช้ภาษาญี่ปุ่นในการยกตัวอย่างประโยคและบทสนทนา นอกจากนี้ใน KU และ DPU มีการใช้ภาษาไทยในการอธิบายความหมายและการใช้สำนวนต่างๆ

2. หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป เป็นหนังสือเรียนที่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรที่ทำงานในโรงแรม ได้แก่ TAT1-4 และ TPA1-4 ซึ่งทุกเล่มมีการจัดเนื้อหาแบบเน้นสถานการณ์ ใช้ตัวอักษรโรมันในการยกตัวอย่างประโยคและบทสนทนา และมีคำอธิบายเป็นภาษาไทย

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

หนังสือ หัวข้อ	หนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา			หนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไป	
	KU	DPU	RU	TAT1-4	TPA1-4
จุดประสงค์	เพื่อใช้ประกอบการ การศึกษาวิชา 358471 ภาษาญี่ปุ่น	เพื่อเป็นตำรา ประกอบการเรียน การสอนวิชา	เพื่อประกอบการเรียน การสอนวิชา JPN 3302 (Japanese for Hotel)	เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาทักษะ ด้านภาษา และให้ ความรู้และวัฒนธรรม ของเจ้าของภาษา	สำหรับผู้ทำงาน เกี่ยวข้องกับ การบริการต้อนรับ แขกชาวญี่ปุ่น
	เพื่อการโรงแรม	ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการ โรงแรม และเป็นคู่มือ สำหรับพนักงาน ปฏิบัติงานโรงแรม			
กลุ่ม เป้าหมาย	นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ และคณะอื่น ในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	นักศึกษามหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิต พนักงานโรงแรม และผู้สนใจทั่วไป	นักศึกษามหาวิทยาลัย รามคำแหง	ผู้ประกอบการด้าน ที่พักและพนักงาน โรงแรม	พนักงานโรงแรม และผู้เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานในภัตตาคาร ร้านขายของ
การจัด เนื้อหา	แบบเน้นสถานการณ์	แบบเน้นสถานการณ์	แบบเน้นสถานการณ์	แบบเน้นสถานการณ์	แบบเน้นสถานการณ์
ภาษาที่ใช้	ภาษาญี่ปุ่น	ภาษาญี่ปุ่น	ภาษาญี่ปุ่น	อักษรโรมัน	อักษรโรมัน
	ภาษาไทย	ภาษาไทย		ภาษาไทย	ภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย

5.2 ผลการศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม ที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

ผลการวิเคราะห์สัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565 สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3 โดยผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 5.2.1) ผลการศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา และ 5.2.2) ผลการศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 3

หัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

หัวข้อ	หนังสือเรียน	หนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา									
	KU	DPU	RU	TAT1	TAT2	TAT3	TAT4	TPA1	TPA2	TPA3	TPA4
การลงทะเบียนเข้าพัก		✓	✓	✓							✓
การแนะนำห้องพัก				✓	✓			✓			
การแลกเงิน			✓	✓							✓
การคืนห้องพัก		✓	✓					✓			✓
การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว			✓	✓	✓		✓				
การให้บริการทางโทรศัพท์	✓	✓		✓		✓				✓	
การให้บริการห้องพัก		✓	✓						✓		
การทำความสะอาดห้องพัก		✓	✓						✓		
การซักรีด			✓						✓		
ห้องอาหาร		✓	✓						✓		
การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)		✓		✓		✓					
กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน				✓	✓	✓	✓				
อื่นๆ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
รวม	1	8	10	8	3	4	3	3	4	1	4

5.2.1 ผลการศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

สัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษามีหัวข้อตรงตามกรอบแนวคิดของ 菊本 (2020) จำนวน 11 หัวข้อ ดังตารางที่ 3 โดยหัวข้อที่พบมากที่สุดปรากฏในหนังสือเรียน 2 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การลงทะเบียนเข้าพัก” “การคืนห้องพัก” “การให้บริการทางโทรศัพท์” “การให้บริการห้องพัก” “การทำความสะอาดห้องพัก” และ “ห้องอาหาร” หัวข้อที่พบรองลงมาปรากฏในหนังสือเรียน 1 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การแนะนำห้องพัก” “การแลกเงิน” “การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว” “การชักรีด” “การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)” ส่วนหัวข้อที่ไม่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 3 เล่ม ได้แก่ “กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน” นอกจากนี้ ใน DPU และ RU พบหัวข้ออื่นๆ ที่ไม่ตรงตามกรอบแนวคิดของ 菊本 (2020) โดยชื่อหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียนสามารถแบ่งกลุ่มได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ชื่อหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

หัวข้อ	KU	DPU	RU
การลงทะเบียนเข้าพัก		- การลงทะเบียนเข้าพัก	- チェックイン - 早い時間のチェックイン
การแนะนำห้องพัก			- 部屋の案内
การแลกเงิน			- 両替
การคืนห้องพัก		- การคืนห้องพัก	- チェックアウト - チェックアウト (荷物預かり)
การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว			- ツアー案内
การให้บริการทางโทรศัพท์	- การรับสำรองโดยทั่วไปทาง โทรศัพท์ 1 - การรับสำรองโดยทั่วไปทาง โทรศัพท์ 2 - การรับเรื่องยืนยันการจอง - การรับเรื่องเปลี่ยนแปลงและ ยกเลิกการจอง	- การรับจองห้องพักทาง โทรศัพท์ - การให้บริการทางโทรศัพท์	
การให้บริการห้องพัก		- การบริการส่งถึงห้องพัก	- ルームサービス
การทำความสะอาดห้องพัก		- งานส่วนแม่บ้าน	- ハウスキーピング(掃除)
การซักรีด			- ランドリーサービス(洗濯)
ห้องอาหาร		- การบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	- レストラン(朝食サービス)
การรับมือต่อการเรียกร้อง ค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)		- ปัญหาและการแก้ไข	
กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน			
อื่นๆ		- คำศัพท์และสำนวน ที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม - การบริการทั่วไปในส่วนหน้า	- ホテルで使うことば - タクシー手配

5.2.2 ผลการศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป

สัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไปมีหัวข้อตรงตามกรอบแนวคิดของ 菊本 (2020) จำนวน 12 หัวข้อ ดังตารางที่ 3 โดยหัวข้อที่พบมากที่สุดปรากฏในหนังสือเรียน 4 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน” หัวข้อที่พบรองลงมาปรากฏในหนังสือเรียน 3 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว” “การให้บริการทางโทรศัพท์” หัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียน 2 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การลงทะเบียนเข้าพัก” “การแนะนำห้องพัก” “การแลกเงิน” “การคืนห้องพัก” “การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)” และหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียน 1 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การให้บริการห้องพัก” “การทำความสะอาดห้องพัก” “การซักรีด” “ห้องอาหาร” นอกจากนี้ยังพบหัวข้ออื่นๆ ที่ไม่ตรงตามกรอบแนวคิดของ 菊本 (2020) โดยชื่อหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียนสามารถแบ่งกลุ่มได้ดังตารางที่ 5 และ ตารางที่ 6

ตารางที่ 5

ชื่อหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป (TAT1-4)

หัวข้อ	TAT1	TAT2	TAT3	TAT4
การลงทะเบียนเข้าพัก	- ลงทะเบียนเข้าพัก			
การแนะนำห้องพัก	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะห้องพัก - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาห้องพัก - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก			
การแลกเงิน	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยน			
การคืนห้องพัก				
การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	- บอกทิศทางไปสถานที่สถานบริการต่างๆ นอกที่พัก - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ นอกที่พัก	- บอกทิศทาง - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถประจำทาง		- บอกทิศทาง
การให้บริการทางโทรศัพท์	- ติดต่อทางโทรศัพท์ รับฝากข้อความ		- ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์	
การให้บริการห้องพัก				
การทำความสะอาดห้องพัก				
การซักผ้า				
ห้องอาหาร				
การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)	- กล่าวชี้แจงในกรณีมีปัญหา		- กล่าวขอโทษในข้อบกพร่อง	
กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	- ดูแลในกรณีฉุกเฉิน - กล่าวขอโทษในข้อบกพร่อง	- ช่วยเหลือแขก	- ให้การปฐมพยาบาล แขกเบื้องต้น	- ช่วยเหลือแขก - แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
อื่นๆ	- ต้อนรับ - รับจองห้องพัก - ให้ข้อมูลการบริการของที่พัก - บอกตำแหน่งบริการในที่พัก - รับและทอนเงิน - นำแขกไปห้องพัก - ให้บริการตามคำขอ - บอกปฏิเสธอย่างสุภาพ - ชี้แจงระเบียบและข้อห้ามที่พักร - กล่าวขอบคุณและอำลา	- ต้อนรับ - เตือนให้ระมัดระวังอันตราย - กล่าวขอบคุณและอำลา	- ต้อนรับ - แนะนำบริการต่างๆ - บอกเวลาให้บริการ - บอกวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆ - ให้บริการในห้องนวด - ให้บริการสระว่ายน้ำ - ให้บริการตามคำขอ - เตือนผู้ใช้บริการ - ขอความร่วมมือผู้ใช้บริการ - เก็บเงินค่าบริการ	- ทักทาย - ดูแลและจัดระเบียบ - จอดรถ - กล่าวอำลา

ตารางที่ 6

ข้อหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป (TPA1-4)

หัวข้อ	TPA1	TPA2	TPA3	TPA4
การลงทะเบียนเข้าพัก				- การลงทะเบียนเข้าพัก 1 (กรณีของแขกทั่วไป) - การลงทะเบียนเข้าพัก 2 (กรณีไม่พบรายการจองห้องพักล่วงหน้า) - การลงทะเบียนเข้าพัก 3 (กรณีของกลุ่มทัวร์)
การแนะนำห้องพัก	- การอธิบายเกี่ยวกับห้องพัก			
การแลกเงิน				- การรับแลกเปลี่ยนเงินตรา
การคืนห้องพัก	- การขณสัณการะจากห้องพักของแขกที่จะเช็คเอาท์			- การรับเรื่องเช็คเอาท์
การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว				
การให้บริการทางโทรศัพท์			- การต่อโทรศัพท์ไปห้องพัก - การรับโทรศัพท์จากห้องพัก - การสอบถามความประสงค์ในการเข้าพัก - การรับจองห้องพัก - การรับเรื่องขอเปลี่ยนแปลงและยกเลิกการจอง	
การให้บริการห้องพัก		- การนำอาหารไปให้แขกที่ห้องพัก		
การทำความสะอาดห้องพัก		- การทำความสะอาดห้องพัก - การนำของมาเพิ่มเติมให้		
การซักกรีด		- บริการซักกรีด		
ห้องอาหาร		- การรับคำสั่งอาหาร - การอธิบายเกี่ยวกับอาหาร		
การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)				
กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน				
อื่นๆ	- การต้อนรับแขกเข้าโรงแรม - การส่งแขกขึ้นห้องพัก - การเรียกรถแท็กซี่ให้แขก - การส่งและอำลาแขก			- การรับฝากสิ่งของมีค่า

5.3 ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ดีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ดีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565 สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 7 โดยผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 5.3.1) ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา และ 5.3.2) ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 7

โครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ดีพิมพ์ช่วง พ.ศ. 2542-2565

โครงสร้าง	หนังสือเรียนสำหรับ ผู้เรียนใน สถาบันอุดมศึกษา			หนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไป							
	KU	DPU	RU	TAT1	TAT2	TAT3	TAT4	TPA1	TPA2	TPA3	TPA4
การสร้างความสนใจ	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งจุดประสงค์											
การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้ เดิมที่จำเป็น											
การเสนอบทเรียนใหม่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้แนวทางการเรียนรู้	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้ลงมือปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้ข้อมูลย้อนกลับ			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ ตามจุดประสงค์				✓	✓	✓	✓				
การส่งเสริมความมั่นใจ และการถ่ายโอนความรู้	✓	✓	✓								
รวม	5	5	4	6	6	6	6	5	5	5	5

5.3.1 ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษามีโครงสร้างตามกรอบแนวคิดระบบการสอน 9 ขั้นตอน จำนวน 6 ข้อ ดังตารางที่ 7 โดยโครงสร้างที่พบมากที่สุดปรากฏในหนังสือเรียนทั้งหมด 3 เล่ม ได้แก่ “การเสนอบทเรียนใหม่” “การให้ลงมือปฏิบัติ” “การส่งเสริมความมั่นใจและการถ่ายโอนความรู้” โครงสร้างที่พบรองลงมาปรากฏในหนังสือเรียน 2 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การสร้าง ความสนใจ” “การให้แนวทางการเรียนรู้” โครงสร้างที่ปรากฏในหนังสือเรียน 1 เล่มจากทั้งหมด ได้แก่ “การให้ข้อมูลย้อนกลับ” ส่วนโครงสร้างที่ไม่ปรากฏในหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม ได้แก่ “การแจ้งจุดประสงค์” “การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น” และ “การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์” ซึ่งในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) การสร้างความสนใจ

การสร้างความสนใจที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาพบใน KU และ DPU มีลักษณะการสร้างความสนใจโดยใช้การบรรยายหน้าที่ในงานที่ยกขึ้นมาในบทเรียน เช่น ใน KU บทที่ 3 การรับเรื่องยืนยันการสำรอง มีการบรรยายเกี่ยวกับการรับเรื่องยืนยันการสำรองทางโทรศัพท์ว่า “ในการรับเรื่องยืนยันการสำรองห้องพักนั้น ก่อนอื่นต้องสอบถามชื่อผู้เข้าพัก วันที่จะเข้าพัก ฯลฯ แล้วตรวจสอบกับบัตรสำรองห้องพัก เมื่อพบบัตรสำรองห้องพักแล้ว เพื่อความแน่นอนจะต้องพูดทวนยืนยันวันที่จะเข้าพัก จำนวนวัน และประเภทของห้องอีกครั้ง” (คาซุมิ ศรีจักรวาล และปราณี จงสุริตธรรม, 2542, น. 101)

นอกจากนี้ใน KU ได้จัดทำบทนำก่อนเข้าบทที่ 1 โดยอธิบายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม ได้แก่ ความหมายของโรงแรม ประเภทของโรงแรม งานโรงแรม แผนกบริการส่วนหน้า และคำศัพท์ที่ควรรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม ซึ่งถือเป็นการสร้างความสนใจและสร้างพื้นฐานความรู้ให้ผู้เรียนก่อนเข้าบทเรียน

2) การแจ้งจุดประสงค์

ไม่ปรากฏการแจ้งจุดประสงค์ในแต่ละบทเรียน ปรากฏเพียงวัตถุประสงค์โดยรวมของหนังสือซึ่งระบุไว้ในบทนำของหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม

3) การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น

ไม่ปรากฏการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นในหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม

4) การเสนอบทเรียนใหม่

การเรียงลำดับการนำเสนอบทเรียนใหม่ใน KU และ DPU เริ่มจากบทสนทนาภาษาญี่ปุ่น คำศัพท์ แล้วจึงอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์) โดยใช้ภาษาไทยในการอธิบาย ส่วน RU ลำดับเนื้อหาจากคำศัพท์ บทสนทนาภาษาญี่ปุ่น แล้วจึงอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์) โดยใช้ภาษาญี่ปุ่น

5) การให้แนวทางการเรียนรู้

การให้แนวทางการเรียนรู้ปรากฏใน KU และ DPU โดยจัดทำคอลัมน์เสริมหลังการเสนอบทเรียนใหม่เพื่อเป็นแนวทางการเรียนรู้เพิ่มเติมให้แก่ผู้เรียน เช่น ใน DPU บทที่ 2 การจองห้องพักทางโทรศัพท์ มีการนำเสนอสำนวนใหม่ที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่ 宿泊する日付を変更したいんですが。それでは、その日付でお待ちしております。และมีการเสริม “สำนวนอื่นที่ควรทราบ” ในกรณีถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวันเข้าพัก โดยยกตัวอย่างประโยค “ご予約をどのようにご変更なさいですか。การจองจะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร” (สมพร โกมารทัต, 2545, น. 48)

6) การให้ลงมือปฏิบัติ

การให้ลงมือปฏิบัติปรากฏในหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม ในรูปแบบแบบฝึกหัดท้ายบท ลักษณะอัตนัย โดยพบแบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจและการนำไปใช้ในหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม ส่วนแบบฝึกหัดทักษะการฟังและแบบฝึกหัดทักษะการพูดพบใน DPU เพียงเล่มเดียว ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8

แบบฝึกหัดในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

หัวข้อ	KU	DPU	RU
แบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจและการนำไปใช้	✓	✓	✓
แบบฝึกหัดทักษะการฟัง		✓	
แบบฝึกหัดทักษะการพูด		✓	
รวม	1	3	1

7) การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การให้ข้อมูลย้อนกลับปรากฏใน RU เพียงเล่มเดียว โดยผู้แต่งได้ระบุในคำนำว่า “มีแบบฝึกหัดเตรียมไว้ให้ส่วนด้านท้ายเล่ม มีดัชนีคำศัพท์ที่จะปรากฏในเล่ม คำศัพท์ซึ่งแยกตามแต่ละหมวดหมู่ และเฉลยแบบฝึกหัดในรูปแบบประโยคตัวอย่าง ดังนั้น นักศึกษาจึงสามารถใช้เรียนในห้องเรียนหรือเรียนเองที่บ้านก็ได้”

8) การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์

ไม่ปรากฏการประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ในหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม

9) การส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้

การส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้ปรากฏในท้ายเล่มของหนังสือเรียนทั้ง 3 เล่ม โดย DPU และ RU สรุปเป็นดัชนีคำศัพท์ที่แยกตามหมวดหมู่ ส่วน KU มีการสรุปสำนวนในงานสำรองห้องพักเพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวนได้ง่ายขึ้นและแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ รับเรื่องสำรองห้องพัก รับเรื่องยืนยันการสำรองห้องพัก และรับเรื่องการเปลี่ยนแปลงและการยกเลิกการสำรองห้องพัก

5.3.2 ผลการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป

หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไปมีสัดส่วนโครงสร้างคล้ายกันทั้ง 8 เล่ม ดังตารางที่ 7 โดยมีหัวข้อตรงตามกรอบแนวคิดระบบการสอน 9 ชั้น จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ “การสร้าง ความสนใจ” “การเสนอบทเรียนใหม่” “การให้แนวทางการเรียนรู้” “การให้ลงมือปฏิบัติ” “การให้ข้อมูลย้อนกลับ” และ “การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์” ส่วนโครงสร้างที่ไม่ปรากฏในหนังสือเรียนทั้ง 8 เล่ม ได้แก่ “การแจ้งจุดประสงค์” “การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น” และ “การส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้” ซึ่งในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

1) การสร้างความสนใจ

การสร้างความสนใจที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไปสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การสร้างความสนใจโดยใช้การบรรยายหน้าที่และสถานการณ์ปรากฏใน TPA1-4 และ 2) การสร้างความสนใจโดยใช้แบบฝึกหัดก่อนเรียนปรากฏใน TAT1-4 โดยเป็นคำถามปรนัยเกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวน

2) การแจ้งจุดประสงค์

ไม่ปรากฏการแจ้งจุดประสงค์ในหนังสือเรียนทั้ง 8 เล่ม

3) การกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น

ไม่ปรากฏการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นในหนังสือเรียนทั้ง 8 เล่ม

4) การเสนอบทเรียนใหม่

การลำดับการนำเสนอบทเรียนใหม่ในหนังสือเรียนทั้ง 8 เล่ม เริ่มจากบทสนทนาเหมือนกัน แต่ต่างกัน ในลำดับถัดมา ซึ่ง TAT1-4 จะอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์) ตามด้วยคำศัพท์ ส่วน TPA1-4 จะนำเสนอคำศัพท์ แล้วตามด้วยการอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์)

5) การให้แนวทางการเรียนรู้

หนังสือเรียนทั้ง 8 เล่มมีการเสริมคำศัพท์และสำนวนเพิ่มเติมในส่วนท้ายของบทเพื่อเป็นแนวทางการเรียนรู้เพิ่มเติมให้กับผู้เรียน เช่น ใน TPA2 บทที่ 2 ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในห้องพัก มีการเสริม “คำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง” ในหมวดอาหาร ผลไม้ เครื่องดื่ม เครื่องปรุงรส เมนูอาหารไทย เป็นต้น

6) การให้ลงมือปฏิบัติ

การให้ลงมือปฏิบัติปรากฏในหนังสือเรียนทั้ง 8 เล่ม ในรูปแบบแบบฝึกหัดท้ายบท มีทั้งลักษณะอัตโนมัติและปรนัย โดยแบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจและการนำไปใช้และแบบฝึกหัดทักษะการพูดพบในหนังสือเรียนทั้ง 8 เล่ม ส่วนแบบฝึกหัดทักษะการฟังพบใน TAT1-4 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9

แบบฝึกหัดในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไป

หัวข้อ	TAT1	TAT2	TAT3	TAT4	TPA1	TPA2	TPA3	TPA4
แบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจและการนำไปใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
แบบฝึกหัดทักษะการฟัง	✓	✓	✓	✓				
แบบฝึกหัดทักษะการพูด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวม	3	3	3	3	2	2	2	2

7) การให้ข้อมูลป้อนกลับ

หนังสือเรียนทั้ง 8 เล่มมีการเฉลยแบบฝึกหัดในท้ายเล่ม เพื่อเป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับ

8) การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์

การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ปรากฏใน TAT1-4 ในรูปแบบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ เป็นข้อสอบปรนัยท้ายเล่ม เช่น

1. หากท่านต้องการถามชื่อแขกอย่างสุภาพ ท่านควรพูดว่า

ก. โอะนะมะเอะ วะ (O-namae wa?)

ข. โอะนะมะเอะ โอะ โอะเนะไก อิทะชิมัส (O-namae o onegai itashimasu.)

ค. นะมะเอะ โอะ อิทะทะะ คุดะไซ (Namae o itte kudasai.)

(ภัทรวรรณ อยู่เย็น และ Yoshida Haoko, 2546, น. 175)

9) การส่งเสริมความแม่นยำและการถ่ายโอนความรู้

ไม่ปรากฏการให้ข้อมูลป้อนกลับในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไปทั้ง 8 เล่ม

6. สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่าหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ดีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2542-2565 มีสัดส่วนหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 3 เล่ม และหนังสือสำหรับบุคคลทั่วไปจำนวน 8 เล่ม โดยหัวข้อที่พบมากที่สุดคือนหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาจะเน้นในงานส่วนพนักงานต้อนรับ (การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก การให้บริการทางโทรศัพท์) และงานที่ต้องพูดคุยกับผู้เข้าพักโดยตรง (การให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร) ซึ่งต่างจากหัวข้อที่พบมากที่สุดคือนหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปที่เน้นในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่สามารถใช้ได้ทุกส่วนงาน แสดงให้เห็นว่าในสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าไปทำงานในส่วนงานพนักงานต้อนรับหรือกลุ่มที่ต้องพูดคุยโดยตรงกับผู้เข้าพักในโรงแรม แต่หนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปจะให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่ครอบคลุมทุกส่วน รวมถึงมีหัวข้อในเชิงวัฒนธรรม (การต้อนรับ การกล่าวอำลา การปฏิเสธ) เพื่อให้พนักงานทุกส่วนสามารถจำและนำไปใช้ได้ทันที ด้านโครงสร้าง ในหนังสือเรียนทั้ง 2 กลุ่มมีการจัดกระบวนกรเรียนรู้ที่ตรงตามระบบการสอน 9 ขั้นตอน 7 ข้อ ยังขาดในเรื่องการแจ้งจุดประสงค์และการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็น

งานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงข้อมูลทั่วไปและกลุ่มเป้าหมายของหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ดีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2542-2565 ว่ามีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 กลุ่มและมีการจัดเนื้อหาในรูปแบบเน้นสถานการณ์ทั้งหมด ซึ่งตรงกับที่ 菊本 (2020) ได้เสนอไว้ว่าการออกแบบประมวลการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการควรเริ่มจากการเลือกสายงานและสถานการณ์ที่ต้องการสอน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาและหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปให้ความสำคัญในหัวข้อที่ต่างกัน

ด้านหัวข้อ ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ 3 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่หนึ่ง การให้ความสำคัญที่แตกต่างกันระหว่างหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา กับหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไป ถึงแม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะให้ความสำคัญกับหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับหรือกลุ่มที่ต้องพูดคุยโดยตรงกับผู้เข้าพักในโรงแรม แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานแผนกต้อนรับก็มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรมด้วย (บุญพา คำวิเศษณ์, 2561) ดังนั้นการเสริมหัวข้อที่สามารถใช้ได้ทุกส่วนงาน เช่น กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จะช่วยให้เสริมให้ผู้เรียนใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สอง ผู้วิจัยพบว่านอกเหนือจากหัวข้อที่ 菊本 (2020) ได้เสนอไว้ ในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไปมีการนำเสนอหัวข้อที่ไม่ได้แบ่งตามประเภทงาน แต่แบ่งตามวัฒนธรรมด้วย เช่น “การต้อนรับ” “การกล่าวขอบคุณ” “การกล่าวอำลา” “การปฏิเสธ” ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากความแตกต่างในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น เช่น ใน TAT1 บทที่ 15 บทสนทนาที่ 2 การปฏิเสธว่าไม่สามารถยืนยันเที่ยวบินได้ ในหนังสือเรียนมีการเสนอสำนวนว่า “Mooshiwake gozaimasenga...Kochira dewa chotto... ต้องขอภัย เราเกรงว่าจะทำให้ไม่ได้ค่ะ” (คาซุมิ ทามูระ, 2547, น. 118) ในภาษาไทยถึงแม้จะมีการใช้คำว่า “เกรงว่า” เพื่อลดความชัดเจนในการปฏิเสธ แต่ก็ยังกล่าวว่า “ทำให้ไม่ได้” ในการปฏิเสธอยู่ ซึ่งต่างจากภาษาญี่ปุ่นที่ไม่กล่าวอย่างชัดเจน พรณัชชา ประทีปจินดา (2558) ได้อธิบายเกี่ยวกับกรณีการกล่าวปฏิเสธไว้ว่า ชาวไทยนิยมใช้วิธีพูดที่ชัดเจนในการปฏิเสธ แต่ชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะใช้วิธีพูดที่กำกวมในการปฏิเสธคู่สนทนาที่ไม่สนิทมากกว่า ดังนั้นสำหรับบุคคลทั่วไปที่ไม่คุ้นเคยกับภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นจึงอาจสับสนและไม่สามารถเลือกใช้คำที่เหมาะสมได้

ในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมสำหรับบุคคลทั่วไปจึงจำเป็นต้องเสริมหัวข้อดังกล่าว เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจำสำนวนและนำไปใช้ได้ทันที

ประเด็นที่สาม ผู้วิจัยพบแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงในหัวข้อ “การให้บริการทางโทรศัพท์” ซึ่งจากผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่า “การให้บริการทางโทรศัพท์” เป็นหนึ่งในหัวข้อที่พบมากที่สุดหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาและเป็นหัวข้อที่พบบ่อยในหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไป สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับหัวข้อดังกล่าวในการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ผ่านมา แต่ใน RU ซึ่งเป็นหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมเล่มล่าสุดที่ตีพิมพ์ในไทยกลับไม่ปรากฏหัวข้อดังกล่าว ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ผู้เข้าพักนิยมจองโรงแรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าการใช้โทรศัพท์ รวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปเป็นการเที่ยวแบบเดี่ยวและนิยมจองที่พักผ่านเว็บไซต์ด้วยตนเองมากขึ้น (鈴木, 2018) ส่งผลให้ไม่ปรากฏหัวข้อ “การให้บริการทางโทรศัพท์” ในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมปัจจุบัน

ด้านโครงสร้างของหนังสือเรียนพบว่า ในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2542-2565 ยังขาดเรื่องการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นอยู่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ 平山・高橋 (2013) ที่ไม่ปรากฏการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นเลยในหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการใช้ชีวิต การเพิ่มการกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นอาจทำได้ยากในการจัดทำหนังสือเรียน โดยเฉพาะหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปที่ไม่อาจทราบได้ว่าผู้อ่านมีความรู้ภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับใดหรือเคยเรียนไวยากรณ์ใดแล้วบ้าง นอกจากนี้หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2542-2565 ยังขาดเรื่องการแจ้งจุดประสงค์ ซึ่งการเรียนรู้อาจมีประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อผู้เรียนทราบจุดประสงค์ของการเรียนรู้ก่อนที่จะเริ่มลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพราะเมื่อผู้เรียนทราบจุดประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจนแล้ว ผู้เรียนจะมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ดีกว่าผู้เรียนที่ไม่ทราบจุดประสงค์การเรียนรู้ (วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนา, 2563) ดังนั้นในอนาคตจึงควรมีการเพิ่มจุดประสงค์ในบทเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้เรียน อีกทั้งในงานวิจัยนี้ยังพบว่า “การประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์” ปรากฏในหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปเท่านั้น อาจกล่าวได้ว่า ในหนังสือเรียนสำหรับบุคคลทั่วไปที่ผู้เรียนต้องศึกษาด้วยตนเอง การมีแบบประเมินท้ายเล่มช่วยให้ผู้เรียนสามารถประเมินตนเองได้ว่าสามารถเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงใด ต่างจากหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันศึกษาที่ผู้สอนสามารถจัดการสอบหลังเรียน เพื่อประเมินและวัดผลสัมฤทธิ์ในการสอนได้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้สอนและผู้สนใจในเรื่องการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมได้เห็นลักษณะเด่นและจุดที่ควรเพิ่มเติมในการจัดทำหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมและสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการสอน รวมถึงจัดการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการจัดทำหนังสือการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในอนาคต ผู้จัดทำควรเสริมหัวข้อเพิ่มเติมนอกเหนือจากหัวข้อที่ 菊本 (2020) ได้เสนอไว้ใน 2 ประเด็น คือ 1) หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น เช่น “การกล่าวต้อนรับและอำลา” “การปฏิเสธ” 2) หัวข้อที่

เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น “การแนะนำห้องพักและบริการในหน้าเว็บไซต์” “การรับรองและการแจ้งยกเลิกทางเมล” ส่วนในด้านโครงสร้างควรเพิ่มจุดประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละบทเรียน เพื่อให้ผู้เรียนทราบล่วงหน้าและสามารถตามเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น และในกรณีหนังสือเรียนสำหรับผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาที่ผู้สอนทราบว่าผู้เรียนมีความรู้ในระดับใด ควรเพิ่มแบบฝึกหัดก่อนเรียนที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนระลึกถึงความรู้เดิมที่จำเป็นก่อนนำเข้าบทเรียน เพื่อเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกนำสิ่งที่เคยเรียนมาประยุกต์ใช้ในบทเรียนใหม่ นอกจากนี้ในกรณีที่เวลาเรียนต่อภาคการศึกษามีเวลาจำกัด ผู้สอนอาจเลือกหัวข้อที่พบมากในงานวิจัยนี้ขึ้นมาสอนก่อน แล้วค่อยเพิ่มหัวข้อที่มีความสำคัญรองลงมาสอนเป็นลำดับถัดไป

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้มีเพียงหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในไทยซึ่งมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการศึกษาเปรียบเทียบกับหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในญี่ปุ่นน่าจะช่วยให้เห็นลักษณะเด่นและความแตกต่างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งหากมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการในด้านอื่นๆ ด้วย จะทำให้สามารถนำมาปรับปรุงการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมได้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- คาซุมิ ทามูระ. (2547). ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 1. กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- คาซุมิ ทามูระ. (2548). ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 2. กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- คาซุมิ ทามูระ. (2549ก). ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 3. กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- คาซุมิ ทามูระ. (2549ข). ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 4. กรุงเทพฯ: ภาษาและวัฒนธรรม.
- คาซุมิ ศรีจักรวาท, และปราณี จงสุจริตธรรม. (2542). ภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ บุญบรรล. (2559). การพัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดของกาเย่ร่วมกับการใช้สื่อมัลติมีเดีย เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เรื่องอาเซียนศึกษา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ตรีทิพย์ รัตนไพศาล, และ Kazumi Srijugawan. (2546). ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ทิตนา แคมมณี. (2560). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญพา คำวิเศษณ์. (2561). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 3(3), 25-35.
- พรพจน์ นันทรามาศ, กณิศ อ่ำสกุล, และธนา ตูลยกิจวัตร. (2566). เปิดโลกทัศน์ใหม่ของการท่องเที่ยวยุค Post-Covid ด้วยนักท่องเที่ยวกลุ่ม GIFT+. สืบค้นจาก https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_481Post_COVID.pdf.
- พรนัชชา ประทีปจินดา. (2558). เหตุผลที่ใช้ในการปฏิเสธการขอรับรองเปรียบเทียบระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- ภัทรวรรณ อยู่เย็น, และ Yoshida Haoko. (2546). *ภาษาญี่ปุ่นสำหรับผู้ประกอบการด้านที่พัก*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- วิชัย วงษ์ใหญ่, และมารุต พัฒนา. (2563). *หัวใจของการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมเกียรติ เสงี่ยมกิจ, สุนิษฐ์รัตน์ เนียรเจริญสุข, และ Koyama Shizuku. (2546). *ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกบริการในห้องออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมพร โกมารทัต. (2545). *ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สร้อยสุตา ณ ระนอง, และ Kazumi Srijugawan. (2546). *ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกเปิดประตู*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ไอล มูราซากิ. (2562). *ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Gagne, R. M. (1985). *The condition of learning and the theory of instruction*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- 英保すずな・渡嘉敷恭子. (2018). 「介護の日本語の教材の研究—ビデオ教材開発に向けて—」『関西外国語大学留学生別科日本語教育論集』28, 115-125.
- 菊本恵子. (2020). 「観光日本語シラバス作成のためのガイドライン提案—ホテルスタッフの例—」『日本語教育方法研究会誌』26(2), 50-51.
- 窪田晃子. (2004). 「『サービス日本語』という考え方—観光都市ハワイでの日本語教育の現状から考える—」『昭和女子大学大学院日本語教育研究紀要』2, 65-69.
- 柴原智代・島田徳子. (2008). 「これからの日本語学習を教材で支援するために必要なこと」『日本語教育論集』24, 33-47.
- 島田徳子・柴原智代. (2005). 「日本語教材作成のための三つの視点—教授設計論の適用、学習過程への注目、教室活動の分析指標—」『交流基金日本語教育紀要』1, 53-67.
- 鈴木祥平. (2018). 「宿泊予約サイトにおいて使用される写真の特徴分析—ホテルと旅館の違いに着目して—」『情報科学研究』39, 15-29.
- 平山紫帆・高橋雅子. (2013). 「『生活日本語』の教科書分析—学習メカニズムの観点から—」『立教日本語教育実践学会』1, 75-86.
- 森田衛. (2006). 「日本の高級ホテル飲食施設案内文に見られる特徴」『専門日本語教育研究』8, 27-32.
- 山川和彦・法島正和・西川千絵. (2015). 「海外における日本人旅行者の言語的接遇事情—タイ・バンコクにおける事例研究—」『麗澤大学紀要』98, 111-118.
- 羅永祥. (2022). 「インストラクショナル・デザインの視点からの CA 日本語教科書分析—台湾 C 航空会社の日本語教科書を中心に—」『日本学刊』25, 65-79.