

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม :
กรณีศึกษานักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Needs Analysis of English Usage for Hotel Business:
a Case Study of PCRU Interns

วันวิสาข์ หมั่นจง* อีรภัทร กิจจาร์ักษ์**

Wanwisa Meunchong, Teeraphat Kitjarak

Received: April 25, 2020 Revised: June 24, 2020 Accepted: June 24, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม และ 2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม ศึกษาวิจัยด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง ได้แก่ พนักงานโรงแรมและนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพระหว่างปี 2559 - 2561 จำนวน 45 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ พนักงานโรงแรม จำนวน 8 คน และนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเป็นประจำ (ร้อยละ 73.3) และส่วนใหญ่เห็นว่าทักษะการพูดมีความจำเป็นที่สุดในการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม (ร้อยละ 84.4) โดยมีความต้องการจำเป็นด้านทักษะการฟัง และการพูดมากที่สุด แต่

* หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ Bachelor Art in Business English, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchabun Rajabhat University.

** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ Bachelor of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchabun Rajabhat University.

ทักษะดังกล่าวก็ยังคงเป็นปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เช่น การไม่รู้คำศัพท์ การไม่เข้าใจสำเนียงของชาวต่างชาติ การขาดความรู้เรื่องไวยากรณ์ 2) ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม พบว่า นักศึกษาและพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 71.1) และมีข้อเสนอแนะให้ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความมั่นใจ และเชื่อใจจากลูกค้าผู้ใช้บริการ รวมถึงควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย

คำสำคัญ (Keywords): ความต้องการจำเป็น; ภาษาอังกฤษ; ธุรกิจโรงแรม

Abstract

The purposes of research aim to 1) study the needs of English usage for hotel business in four skills; speaking, reading, listening, and writing and 2) study the needs of English usage development for hotel business. The study is mixed method research design (quantitative and qualitative research). Forty – five students and hotel staffs were selected by purposive sampling for quantitative research by collecting data with descriptive statistics; frequency and percentage. After that eight hotel staffs and ten PCRU interns were selected for qualitative research (an interview) by collecting data with content analysis. The research instruments were questionnaires and semi – structure interview form. The findings revealed that 1) most informants often use English for their work (73.3%) in speaking skill (84.4%). From the interview, additionally, it was found that listening and speaking skills were very important. However, they faced some problems of the using those two skills (listening and speaking), for example, lack of vocabulary knowledge, misunderstanding of various foreign accent and lack of grammatical knowledge. 2) most informants need to develop speaking skill (71.1). In addition, they also need training for their English skills improvement including personality development skills to build a confidence and reliability of the customers. They also need improvement for the third language such as Chinese to create a chance in various occupations.

Keywords: Needs analysis; English language; Hotel Business

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนทั่วโลก หลายประเทศยอมรับว่าภาษาอังกฤษคือภาษานานาชาติ (English as an International Language) หรือ ภาษาสากล (English as a Global Language) คนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง การศึกษา การค้า หรือการลงทุน ทุกวันนี้ประเทศต่าง ๆ มากกว่า 50 ประเทศใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ อีกทั้งภาษาอังกฤษยังได้ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสารอีกด้วย รวมทั้งประเทศไทย และเราไม่สามารถปฏิเสธความสำคัญของภาษาอังกฤษว่าได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก ตามคำกล่าวของ Galloway and Heath (2015) ที่ว่าภาษาอังกฤษกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของหลายๆ คนจากพื้นฐานภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นป้ายบอกทาง ชื่อผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อสินค้า หรือเนื้อเพลง การเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการนำไปใช้สื่อสารในอาชีพ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2557) ที่ได้ศึกษาระดับการใช้ภาษาอังกฤษ และแนวโน้มการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทย พบว่า ส่วนใหญ่บัณฑิตไทยใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพอยู่ในระดับ มาก และมีแนวโน้มในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพอยู่ในระดับมากอีกด้วย

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าว เห็นได้ว่าประเทศไทยมีการตื่นตัวต่อการหาแนวทางพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เรียนในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านอาชีพ ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purpose) จึงเป็นอีกวิธีการสอนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพของผู้เรียนได้ เนื่องจากภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองตามความต้องการของผู้เรียน แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิชาการหรือด้านอาชีพ ทั้งในระบบและนอกระบบโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แต่ผลการสำรวจของ EF Education First ในปี 2019 ก็ยังพบว่า อันดับการใช้ภาษาอังกฤษของประเทศไทยตกลงมาอยู่ในระดับที่ “ต่ำมาก” (อันดับที่ 74 จาก 100 ประเทศ) (โพส্তুทุเดช, 6 พฤศจิกายน 2562) ซึ่งจากผลการรายงานดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคนไทยยังคงต้องมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในเรื่องของการจ้างงาน ดังจะเห็นได้จากกฎบัตรของอาเซียน Article 34 ที่กล่าวว่า “ภาษาที่ใช้ในการทำงานในอาเซียนควรเป็นภาษาอังกฤษ” (The ASEAN Charter, 2008) ดังนั้น

การพัฒนาคนไทยโดยเฉพาะแรงงานทักษะ (skill labors) โดยเฉพาะบัณฑิตไทยให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ จึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้สอนในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและนำไปสู่การจ้างงานในอนาคต ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการหนึ่งที่มีการจ้างงานอยู่ในระดับต้นๆ การจะพัฒนาทักษะดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น การศึกษาความต้องการจำเป็นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะทำให้ผู้สอนได้รู้ว่าจะออกแบบการจัดการเรียนการสอนอย่างไรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียนและตลาดแรงงานโลกได้มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยใช้ข้อมูลจากนักศึกษาที่เลือกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรม 3 ปีย้อนหลัง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรมให้ตรงตามความต้องการของนายจ้างมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรมให้แก่ผู้ที่สนใจทำงานโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) โดยกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานโรงแรมที่นักศึกษาเลือกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (กรุงเทพมหานคร จังหวัดพังงา พัทยา และภูเก็ต) และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยใช้ข้อมูลการฝึกงานย้อนหลัง 3 ปีการศึกษา (ปีการศึกษา 2559 – 2561)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 พนักงานโรงแรมที่ดูแลนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 6 คน โดยเลือกแบบเจาะจงจากโรงแรมที่รับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

2.2 นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 45 คน ที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยใช้ข้อมูลการออกฝึกงานย้อนหลัง 3 ปีการศึกษา (ปีการศึกษา 2559 – 2561)

2.3 ตัวแทนพนักงานโรงแรมจากฝ่ายบุคคล จำนวน 3 คน และพนักงานโรงแรมที่เป็นพี่เลี้ยงนักศึกษา จำนวน 3 คน โดยเลือกจากโรงแรมที่รับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามแนวคิดของ ฮัทชินสันและวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters, 1987) ดังนี้

1. แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม รวมทั้งนักศึกษาที่ฝึกงานประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 45 คน โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ตลอดจนความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษในการ

4.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ตัวแทนสถานประกอบการโรงแรมซึ่งเป็นพี่เลี้ยงของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 8 คน โดยวิธีการเจาะจงจากโรงแรมที่รับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป และสัมภาษณ์ตัวแทนนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 10 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจงจากนักศึกษาที่ฝึกงานแต่ละโรงแรม โดยใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และตัวต่อตัว ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 25–30 นาที ต่อคน ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้าน

การพูด การอ่าน การฟัง การเขียน ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ และความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลทั้งหมดและนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของความถี่(เคย)ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

ความถี่(เคย)ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ
เป็นประจำ	73.3
นานๆ ครั้ง	24.4

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเป็นประจำ (คิดเป็นร้อยละ 73.3) รองลงมาคือนานๆ ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 24.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรมทั้ง 4 ทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)

ทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการจำเป็นใช้เพื่อธุรกิจโรงแรม	ร้อยละ
ทักษะการฟัง	80.0
ทักษะการพูด	84.4
ทักษะการอ่าน	35.6
ทักษะการเขียน	35.6

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าทักษะการพูดมีความจำเป็นที่สุดในการปฏิบัติงานโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาคือทักษะการฟัง คิดเป็นร้อยละ 80.0 และทักษะการอ่านและการเขียน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม

ปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อธุรกิจโรงแรม	ร้อยละ
ทักษะการฟัง	62.2
ทักษะการพูด	47.6
ทักษะการอ่าน	22.2
ทักษะการเขียน	42.2

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือทักษะการพูด คิดเป็นร้อยละ 46.7 และทักษะการเขียน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม สรุปได้ดังนี้
ตารางที่ 4 ร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อธุรกิจโรงแรม	ร้อยละ
ต้องการ	95.6
ไม่ต้องการ	4.40

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6

ตารางที่ 5 ร้อยละของทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนามากที่สุด

ทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา	ร้อยละ
ทักษะการฟัง	11.1
ทักษะการพูด	71.1
ทักษะการอ่าน	2.20
ทักษะการเขียน	15.6

จากตารางที่ 5 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม มีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือทักษะการเขียนคิดเป็นร้อยละ 15.6 และทักษะการฟัง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้การสัมภาษณ์ โดยใช้ข้อคำถามชุดเดียวกันกับแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในความต้องการจำเป็นใช้ภาษาอังกฤษในบริบทของธุรกิจโรงแรม ซึ่งสรุปผลการศึกษาวิจัยตามประเด็นที่สัมภาษณ์ ดังนี้

1. ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ความต้องการจำเป็นด้านทักษะการฟัง ได้แก่ การสื่อสารและรับฟังปัญหา การขอความช่วยเหลือ และความต้องการต่างๆ ของลูกค้า การรับ order จากลูกค้า การรับสายโทรศัพท์ และการจองห้อง **ความต้องการจำเป็นด้านทักษะการพูด** ได้แก่ การอธิบายข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรม การรับ order ในห้องอาหารการแนะนำรายการอาหาร การทักทาย และต้อนรับลูกค้า การจองห้องพัก การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องการ **ความต้องการจำเป็นด้านทักษะการอ่าน** ได้แก่ การอ่าน E-mail การแนะนำเมนูให้ลูกค้า การอ่านอุปกรณ์ เครื่องมือที่เป็นภาษาอังกฤษ การอ่านข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม การอ่านบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันเกี่ยวกับแขก การอ่านเอกสารการจองของลูกค้า และการอ่านข้อความที่ลูกค้าแจ้งไว้ขณะลูกค้าไม่อยู่ห้อง **ความต้องการจำเป็นด้านทักษะการเขียน** ได้แก่ การพิมพ์งานเอกสาร การเขียนรายการอาหารที่แขกสั่ง การตอบ E-mail การเขียนการจองห้อง และการเขียนข้อมูลลูกค้าตอนลงทะเบียนก่อนเข้าพักในโรงแรม ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

บทสัมภาษณ์ที่ 1

“ปกติจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำในส่วนของห้องอาหาร แต่เน้นการฟังพูด เช่น การทักทาย การรับ order ส่วนการอ่านก็จะมีอ่านข้อความทั่วไป แล้วการเขียนก็ต้องเขียนรายงานการทำงานในแต่ละวัน” (พนักงานโรงแรม Lohas Residence Sukkhumvit)

บทสัมภาษณ์นี้แสดงให้เห็นว่าทักษะการฟัง - พูดมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่องของการทักทายลูกค้า และการรับ order

บทสัมภาษณ์ที่ 2

“ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำในการเขียนตอบ e-mail ค่ะ เพราะอยู่ในส่วนของ Sales and Marketing ส่วนใหญ่ใช้ทุกทักษะเลยค่ะ” (พนักงานโรงแรม Sugar Marina Resort Kata Beach)

บทสัมภาษณ์นี้แสดงให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษทุกทักษะมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม

บทสัมภาษณ์ที่ 3

“อยู่ front เป็น Guest Service Officer คู่มือในเรื่องของการเข้าพักของลูกค้า (Check in/ Check out) ให้ข้อมูล และให้ความช่วยเหลือลูกค้า คิดว่าทักษะที่จำเป็นมากที่สุดคือ ฟัง พูดค่ะ ใช้เป็นประจำเลย”(พนักงานโรงแรม Sensimar Khaolak Beachfront Resort)

บทสัมภาษณ์นี้แสดงให้เห็นว่าทักษะการฟัง พูดมีความจำเป็นมากที่สุดในการทำงานในธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะงานส่วนหน้าของโรงแรม เช่น การให้ข้อมูลการเข้าพัก การช่วยเหลือลูกค้า

2. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม โดยแยกตามทักษะต่างๆ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม โดยแยกปัญหาออกตามทักษะต่างๆ ดังนี้

ทักษะภาษาอังกฤษ	ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน
ทักษะการฟัง	- ฟังไม่ทัน เนื่องจากความแตกต่างของสำเนียงและการออกเสียง - ลูกค้าพูดเร็วเกินไป ฟังไม่ทัน ฟังแล้วจับใจความไม่ได้ สำเนียงไม่ชัด - ไม่รู้คำศัพท์จึงทำให้ฟังแล้วแปลไม่ได้ - ฟังสำเนียงแต่ละประเทศไม่ออก เช่น สำเนียงของคนญี่ปุ่น - ฟังประโยคยาวๆไม่ได้
ทักษะการพูด	- มีความรู้เรื่องคำศัพท์น้อย - มีปัญหาเรื่องการออกเสียง - ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง เรียงประโยคไม่ได้
ทักษะการอ่าน	- การแปลความหมายที่ถูกต้อง เพราะบางประโยคมีเนื้อหากำกวม - เรื่องเกี่ยวกับคำศัพท์ที่เราไม่เคยใช้มาก่อน - ไม่สามารถสะกดคำที่ยากเกินไปได้ - จำคำศัพท์ไม่ได้ อ่านไม่รู้เรื่อง
ทักษะการเขียน	- การใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

ทักษะภาษาอังกฤษ	ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน
	- ปัญหาการเขียนเอกสาร การใช้ภาษาระดับทางการ ไวยากรณ์ และไม่รู้คำศัพท์ - การเขียนประโยคให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

3. หัวข้อทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับหัวข้อทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา พบว่า พนักงานโรงแรม และนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในหัวข้อ คือ การออกเสียง และการเรียนรู้สำเนียงภาษาอังกฤษที่หลากหลาย การพูดเชิงธุรกิจขั้นสูง การพูดโต้ตอบกับลูกค้า การสื่อสารระหว่างประเทศ และการเจรจาทางธุรกิจ การพูดในที่สาธารณะ การแนะนำตัวเอง การพูดคุยในชีวิตประจำวัน และการพูดเพื่อสร้างความประทับใจต่อแขกที่เข้าพักในโรงแรม

บทสัมภาษณ์ที่ 4

“อยากพัฒนาทักษะการพูดคะ เช่น ในเรื่องของการออกเสียง สำเนียง การสร้างประโยคเพื่อพูดโต้ตอบลูกค้า” (นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

จากบทสัมภาษณ์นี้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในเรื่องของการออกเสียง สำเนียง และการสร้างประโยคที่ถูกต้อง

บทสัมภาษณ์ที่ 5

“ต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด เช่น การฝึกพูดสนทนา การเจรจาต่อรอง การทักทาย การแนะนำตัวเอง” (นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการทำงานในธุรกิจโรงแรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในการทำงานในโรงแรมควรมีการพัฒนาต่อไปทั้ง 4 ทักษะอาจจะเป็นในรูปแบบของการจัดการอบรม และควรพัฒนาเรื่องบุคลิกภาพ ความมั่นใจ เพื่อสร้างความเชื่อใจที่ลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน

บทสัมภาษณ์ที่ 6

“ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากในการทำงานโรงแรม ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกทักษะ” (พนักงานโรงแรม Lohas Residence Sukkhumvit)

จากบทสัมภาษณ์นี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมเห็นว่าภาษาอังกฤษทุกทักษะมีความสำคัญและจำเป็นในการทำงานในธุรกิจโรงแรม และเห็นว่าควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรม และ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเป็นประจำ (คิดเป็นร้อยละ 73.3) รองลงมาคือหลายๆ ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 24.4) เมื่อพิจารณาในประเด็นของการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการอุปกรณ์เสริมต่างๆ และเกี่ยวกับข้อมูลในโรงแรม การรับ order อาหารจากลูกค้า การต้อนรับลูกค้า การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การส่งเมลจองห้องพัก และการจัดการปัญหาเกี่ยวกับห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Galloway and Heath (2015) ที่ว่าภาษาอังกฤษกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของหลายๆ คนจากพื้นฐานภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นป้ายบอกทาง ชื่อผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อสินค้า หรือเนื้อเพลง จึงสรุปได้ว่าทักษะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นและต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม พบว่าตามแนวคิดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 และมีความคิดเห็นว่าทักษะการพูดมีความจำเป็นที่สุดในการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาคือทักษะการฟัง คิดเป็นร้อยละ 80.0 และทักษะการอ่านและการเขียน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Scott (1981) ที่กล่าวว่า การพูดเป็นทักษะสำคัญในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเรียนภาษาต่างประเทศ เพราะพูดได้ย่อมฟังผู้อื่นเข้าใจได้เช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามการพูดก็ยังต้องการการฝึกฝนให้คล่องแคล่ว จึงสรุปได้ว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการปฏิบัติงานและควรมีการฝึกฝนอยู่เป็นประจำเพื่อให้เกิดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา

นอกจากนี้ ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ใน 3 ประเด็น คือ ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา และข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเลือกสัมภาษณ์ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการจำเป็นมากที่สุด 2 ประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการจำเป็นด้านทักษะการฟัง และการพูดมากที่สุด โดยความต้องการจำเป็นด้านทักษะการฟัง ได้แก่ การสื่อสารและรับฟังปัญหา การขอ

ความช่วยเหลือ และความต้องการต่างๆ ของลูกค้า การรับ order จากลูกค้า การรับสายโทรศัพท์ และการจองห้อง และความต้องการจำเป็นด้านทักษะการพูด ได้แก่ การอธิบายข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรม การรับ order ในห้องอาหารการแนะนำรายการอาหาร การทักทาย และต้อนรับลูกค้า การจองห้องพัก การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้ในประเด็นข้อเสนออื่นๆ พบว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจริงๆ พนักงานควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้ง 4 ทักษะ อาจจะเป็นในรูปแบบของการจัดการอบรม เพื่อให้คุ้นเคยกับการใช้และสำเนียงที่หลากหลาย และควรพัฒนาทักษะที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ คือ บุคลิกภาพ ความมั่นใจ สร้างความเชื่อใจที่ลูกค้าและควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hutchinson and Waters (1987) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยได้แบ่งประเภทของความ ต้องการ (needs) เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการเป้าหมายการเรียนรู้ (target needs) และ ความต้องการในการเรียนเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย (learning needs) โดยความต้องการเป้าหมายการเรียนรู้ (target needs) คือ ความต้องการเป้าหมายการเรียนรู้ที่ครอบคลุมทักษะ เนื้อหาที่เป็นเป้าหมายการเรียนรู้ซึ่งอาจจะมาจากความจำเป็น (necessities) ความขาดแคลน (lacks) และ ความต้องการ (Needs) ส่วนการความต้องการในการเรียนเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย (learning needs) คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน เช่น การสร้างแรงจูงใจ การใช้สื่อที่ทันสมัย และการสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน ซึ่งอาจจะสรุปได้ว่า การศึกษาความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง และยังเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเรียนและการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของตนเองโดยเฉพาะการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรมีการนำผลวิจัยไปพัฒนาสื่อการสอน หรือหลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อและนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในรายวิชาการโรงแรม หรือนำไปปรับปรุงรายวิชาที่เกี่ยวกับการโรงแรม

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในสาขาอื่นๆ เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจสปา และนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดเป็นสื่อการเรียนรู้หรือนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

เอกสารอ้างอิง (References)

- โพสต์ทูเดย์. ทักษะภาษาอังกฤษคนไทยหล่น 3 ปีติด รั้ง 74 ของโลก, [Online]. แหล่งที่มา: <https://www.posttoday.com/world/6055556>, [6 พฤศจิกายน 2562].
- เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2557). “การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร”. วารสารปัญญาวิวัฒน์. 5 (2), 191–204.
- สุนิดา ปานดำรงสถิต. (2556). “ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม”. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 29 (5), 29-42.
- Association of South East Asian Nation. The ASEAN Charter, [On-line]. แหล่งที่มา: [http://www.asean.org/archive/publications/ASEAN Charter.pdf](http://www.asean.org/archive/publications/ASEAN%20Charter.pdf), [20 September 2562].
- Galloway, N. & Heath, R (2015). *Introducing Global Englishes*. Routledge.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Scott, R. (1981). *Speaking in Communication in the Classroom*. Longman Group UK Ltd.