ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา

English Language Needs of Accommodation Providers in Yala

วันทนี แสงคล้ายเจริญ[1*] และนิชาภัทรชย์ รวิชาติ[1]

Wantanee Saengklaijaroen[1*] and Nichaphat Rawichart[1]

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาภาษาอังกฤษ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

[1] Assistant Professor, English Program, Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University.

[*]**Corresponding author, E-mail:** wantanee.s@yru.ac.th

บทคัดย่อ

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ จึงได้ทำการวิจัย โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา และเพื่อสำรวจสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการเพื่อเป็นแนวทางจัดทำคู่มือหรือหลักสูตรระยะสั้นเพื่ออบรมบริการวิชาการต่อไป กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลาง 3 แห่ง และโรงแรมขนาดเล็ก 5 แห่ง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ T-test ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีความต้องการใช้ทักษะฟัง ทักษะพูด และทักษะอ่านอยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะเขียนมีความต้องการในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการด้านทักษะฟังมากที่สุด ตามมาด้วยทักษะพูด ทักษะอ่าน และทักษะเขียนตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดเล็ก ในภาพรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายทักษะ พบว่าความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟังของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการอันดับต้น ๆ ได้แก่ ประเภทห้องพัก การลงทะเบียนเข้าห้องพัก และการคืนห้องพัก ข้อเสนอแนะในการจัดทำคู่มือหรือหลักสูตรระยะสั้นเพื่อนำมาจัดอบรมให้ผู้ประกอบการด้านที่พัก จึงเน้นทักษะที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด ฝึกฝนผ่านประเด็นสถานการณ์ที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด โดยรวบรวมคำศัพท์และสำนวนในประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ต้องนำมาใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ฝึกฝนฟังคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและฝึกพูด

ออกเสียงคำศัพท์เพื่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้อย่างประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ก่อนการจัดอบรมควรมีการทดสอบพื้นความรู้เพื่อจัดกลุ่มผู้เข้าอบรม หรือใช้ข้อมูลระดับการศึกษาเพื่อแบ่งกลุ่มร่วมด้วย เพื่อที่ว่าผู้รับการอบรมที่มีพื้นความรู้แตกต่างกันจะได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้ทั่วถึงนำไปสู่การพัฒนาตนได้สูงสุด

คำสำคัญ: ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ, ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก, ผู้ให้บริการด้านที่พัก

Abstract

English is significant for tourism and hotel industry as it is considered one main factor leading to the success of the business. This research was therefore conducted with the aim of studying and comparing English language needs of accommodation providers in Yala, and surveying the situations needed in English for Hotels and Accommodation from accommodation providers to be guidelines for developing a handbook or a short course curriculum to organize the community service for them. A sample consisted of 3 medium-sized and 5 small-sized hotel owners. The instruments used in this research were questionnaires. Statistics involved were frequency, percentage, mean, standard deviation, and T-test**.** The results of this research were as follows: The English language needs of accommodation providers in Yala both medium-sized and small-sized hotels were at a high level for overall. When considering each aspect, listening, speaking, and reading skills were at a high level whereas writing skills were at a moderate level. The English skill needs with the most frequency were listening, followed by speaking, reading, and writing respectively. When comparing the English language needs of medium-sized and small-sized hotel owners, no significant difference was found at .05. for overall. However, when considering each aspect, the needs of listening skills were statistically significant at .05. The situations needed in English for Hotels and Accommodation from accommodation providers with the high frequency were types of rooms, checking in, and checking out. The suggestion for creating a handbook or a short course curriculum is to focus on the most needed skills and the most in-demand situations. Terms and expressions of types of rooms, checking in, and checking out are collected for participants to practice listening and pronouncing the above situation-related vocabulary so that they can communicate with foreigners in the face-to-face situations successfully. Furthermore, before the training participants should be divided into two groups based on their English pretest or their

educational level in order that those with different backgrounds can have an opportunity to practice and get thorough knowledge resulting in the most effective development of listening and speaking skills.

Keywords: English Language Needs, English for Hotels and Accommodation, Accommodation Providers

บทนำ

ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารระดับที่กว้างขึ้นไม่ว่าจะในระดับภูมิภาคหรือระดับนานาชาติ โดยเป็นภาษาหลักของประชากรกว่า 360 ล้านคน และเป็นภาษาที่สองของประชากรกว่า 750 ล้านคนทั่วโลก ประเทศไม่น้อยกว่า 60 ประเทศได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางราชการ และรัฐต่าง ๆ หลายรัฐทั่วโลกยังใช้เป็นภาษาหลัก จึงถือเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างประชากรในประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ด้วยเหตุนี้สื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ในระดับนานาชาติล้วนใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งสิ้น (Festallor Education, 2564) กระทั่งในเวทีระดับภูมิภาคอย่างประชาคมอาเซียนก็ยังได้ระบุในกฎบัตรอาเซียนข้อ 34 ว่าให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทำงานของอาเซียนครอบคลุมไปถึงทุกภาคส่วนของประชาคมอาเซียน นั่นคือพลเมืองในประเทศอาเซียนจะต้องใช้ภาษาอังกฤษกันมากขึ้นนอกเหนือจากภาษาประจำชาติหรือภาษาประจำถิ่นของแต่ละชาติแต่ละชุมชนเอง เพราะไม่ใช่เพียงแต่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือนักธุรกิจเท่านั้นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาหารือติดต่อค้าขายระหว่างประเทศ แต่หมายรวมถึงทุกคนที่เป็นพลเมืองอาเซียนซึ่งมีโอกาสเดินทางไปมาหาสู่ระหว่างกันด้วยจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเพื่อเดินทางท่องเที่ยว ทำงาน และเพื่อแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าให้กับชีวิต ภาษาอังกฤษกลายเป็นเครื่องมืออันดับหนึ่งสำหรับพลเมืองอาเซียนในการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ในภูมิภาคอาเซียน ทุกคนต้องเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษให้ได้ทั้งสิ้น (สมเกียรติ อ่อนวิมล, 2558 อ้างถึงใน วันทนี แสงคล้ายเจริญ, 2560) กล่าวได้ว่าการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อตอบสนองนโยบายการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับคนในชาติ เพราะถือว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารของกลุ่มประเทศอาเซียน โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ (สุภาพร เจริญสุข และคณะ, 2561) สำหรับพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้นั้นแม้ไม่ใช่จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก แต่การสร้างสนามบินเบตงที่มีกำหนดการเปิดในปี 2563 ก็เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมในพื้นที่ กระตุ้นการท่องเที่ยวในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา รวมทั้งพื้นที่ในสามจังหวัดชายแดนใต้ การเปิดสนามบินช่วยรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากปีละ 6 แสนคน เป็น 1 ล้านคนต่อปี (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2562) เมื่อมีจำนวนผู้เดินทางมากขึ้น ธุรกิจที่ขยายตัวตามมาก็คือธุรกิจโรงแรมที่พัก ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจสำคัญที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว นอกเหนือจากธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจ

จำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการคมนาคมและการขนส่ง ธุรกิจบันเทิงและพักผ่อน และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนักท่องเที่ยว (ภาวิณี เต็มดี, 2553) ทั้งนี้เนื่องจากเป็นสถานที่รองรับและอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของธุรกิจด้านที่พักก็คือตัวพนักงาน นอกจากมีศักยภาพในด้านการบริการ มีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่แล้วนั้น ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารก็นับว่าสำคัญเช่นกันเพราะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าต่างชาติ (สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณ, 2558) นอกจากนี้ สุวรรณา ตุลยวศินพงศ์ (2554 อ้างถึงในบุญพา คำวิเศษณ์, 2560) จากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ยังได้ให้ข้อเสนอแนะถึงแนวทางในการเตรียมความพร้อมแรงงานสาขาที่พักและการเดินทางว่าควรมีความสามารถในการสื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอาเซียน สำหรับธุรกิจบริการในโรงแรม ภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาสื่อกลางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและลูกค้า อีกทั้งในปัจจุบันหลายหน่วยงานในประเทศไทยได้นำภาษาอังกฤษมาเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติในการรับพนักงานเข้าทำงาน เพราะเจ้าของธุรกิจเล็งเห็นว่าสามารถช่วยขยายตัวภาคธุรกิจและสามารถนำความรู้จากสื่อต่างประเทศหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้พัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่ดีจึงมีโอกาสได้รับการจ้างงานสูงกว่า ทั้งยังมีโอกาสได้รับเงินเดือนค่าจ้างที่สูงกว่าคนปกติ ทำให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ดี (Festallor Education, 2564) นอกจากนี้ จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ซึ่งเป็นแผนที่ปูทางพัฒนาระยะยาว 20 ปี สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ได้กล่าวถึงการจ้างงานแรงงานไว้ว่า จะพิจารณาจากความสามารถในทักษะอาชีพเฉพาะด้าน รวมทั้งความรู้และความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ดังนั้นรัฐบาลจึงกำหนดให้มีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษอย่างจริงจัง ดังปรากฏในการวางยุทธศาสตร์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ที่ระบุให้สถาบันศึกษาและหน่วยงานที่จัดการศึกษาจะต้องผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศ (นาถฤทัย ทองจันทร์, 2560) ผู้ที่อยู่ในแวดวงหรือกำลังวางแผนจะก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมดังกล่าวจึงควรพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษ

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการด้านที่พักรวมทั้งพนักงานต้องมีการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการเปิดสนามบินเบตงและสอดรับกับนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะของการเป็นแรงงานที่มีทักษะสูงสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านที่พักในจังหวัดยะลาตามทักษะภาษาอังกฤษทั้งสี่ด้าน ประกอบด้วย ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือ/หลักสูตรระยะสั้นเพื่อนำมาจัดอบรมให้ผู้ประกอบการด้านที่พักในท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการด้านที่พักในจังหวัดยะลา และเพื่อสำรวจสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือ/หลักสูตรระยะสั้นเพื่ออบรมบริการวิชาการให้ผู้ประกอบการด้านที่พักในท้องถิ่นต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ทัศนีย์ ธราพร (2556) ได้กล่าวถึงภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมไว้ว่า จัดเป็นแขนงหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purpose) ซึ่งอยู่ในกลุ่มภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ (English for Career) เป็นภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารในโรงแรม โดยมีองค์ประกอบด้านความรู้ภาษา หน้าที่การใช้งานในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ และระดับของภาษาในบริบทเฉพาะด้านการโรงแรม องค์ประกอบด้านความรู้และทักษะภาษา ประกอบไปด้วย 1. รูปแบบ ได้แก่ระบบไวยากรณ์ (Syntax) และระบบคำ (Morphology) 2. เนื้อหา โดยเกี่ยวข้องกับระบบความหมาย (Semantics) และ 3. การใช้ภาษา (Pragmatics) เมื่อองค์ประกอบทั้งสามรวมกันแล้วจะเป็นระบบองค์รวมของภาษาที่ผู้เรียนต้องเรียนรู้และนำไปใช้ในการสื่อสาร ดังนั้น ในการสอนภาษาจึงไม่ใช่เพียงคำนึงเพียงตัวภาษาเท่านั้น แต่ปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมต้องนำมาพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนเช่นกัน

นาถฤทัย ทองจันทร์ (2560) ได้สรุปหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับโรงแรมไว้ โดยแบ่งเป็นหกหัวข้อด้วยกัน ได้แก่ 1. การจองห้องพัก (Room Reservation) 2. การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 3. การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning) 4. การลงทะเบียนออก (Checkout) 5. การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service) และ 6. การทำงานในแผนกแม่บ้าน (Working in Housekeeping) โดยเป็นหัวข้อที่ได้เรียงลำดับตามกระบวนการใช้บริการในโรงแรม โดยสามารถจำแนกเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆ ในโรงแรม นั่นคือ หัวข้อ 4 อันดับแรกมีความเกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department) หัวข้อในลำดับที่ 5 เกี่ยวข้องกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) และหัวข้อลำดับที่ 6 เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

การวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ

ในการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ต้องมีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ออกแบบหลักสูตรได้สอดคล้องของผู้เรียนจนนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล Hutchinson and Waters (1987, อ้างถึงใน สุภิตา กาฬสินธุ์, 2556) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นไว้ โดยเป็นความสามารถรับรู้และเข้าใจลักษณะของภาษาที่ปรากฏอยู่ในสถานการณ์เป้าหมายหรือสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนจะต้องเผชิญ แบ่งออกเป็นสองประเภทคือ

ความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมาย (target needs) คือสิ่งที่ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียนเพื่อที่จะใช้สถานการณ์เป้าหมาย โดยการวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมายนั้นสามารถช่วยในการรับรู้รูปแบบหรือความสามารถทางด้านภาษาที่ผู้เรียนต้องการเพื่อนำไปใช้จริงเมื่ออยู่ในสถานการณ์เป้าหมายได้ และความจำเป็นหรือความต้องการในการเรียนรู้ (learning needs) คือ สิ่งที่ผู้เรียนมีความต้องการที่จะทำในการเรียนภาษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการที่นิยมใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมาย ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การรวบรวมข้อมูล และการปรึกษาอย่างเป็นทางการกับผู้สนับสนุน ผู้เรียน และบุคคลอื่นเป็นต้น โดยในการรวบรวมข้อมูลนั้น อาจใช้วิธีการมากกว่าหนึ่งวิธี ขึ้นอยู่กับเวลาและแหล่งข้อมูล โดยมีกรอบคำถามที่ใช้ในการรวบรวมและมีความจำเป็นต่อผู้ออกแบบหลักสูตร กล่าวคือ สาเหตุที่ต้องการเรียนรู้ภาษาโดยอาจจะเป็นเพื่อการศึกษา เพื่อการทำงาน เพื่อการอบรม หรือเพื่อการเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น ประเด็นต่อมาคือต้องการใช้ภาษาในลักษณะใด เช่น ใช้ในการพูด การอ่าน การเขียน หรือการสนทนาอย่างเป็นทางการและต้องการขอบเขตเนื้อหาใด นอกจากนี้ผู้เรียนยังต้องการใช้ภาษาสื่อสารกับผู้ใด เป็นเจ้าของภาษาหรือไม่ มีความรู้ระดับใด เช่น เป็นผู้มีความรู้ทั่วไป หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีความสัมพันธ์กับผู้เรียนอย่างไร เป็นเพื่อนร่วมงาม หรือลูกค้า เป็นต้น และประการสุดท้ายจะนำภาษาไปใช้ในสถานที่ใด ใช้ในสำนักงาน ในโรงแรม ในประเทศหรือต่างประเทศ

นอกจากนี้ Siwayingsuwan (2015) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวิเคราะห์ความต้องการไว้ว่าช่วยผู้สอนให้สามารถระบุความต้องการด้านวิชาชีพในอนาคตของผู้เรียน ได้ทราบว่าทักษะภาษาด้านใดที่ผู้เรียนต้องการ และทักษะภาษาด้านใดที่ผู้เรียนจำเป็นต้องพัฒนา หลังจากสำรวจความต้องการและกำหนดวัตถุประสงค์ได้แล้ว ผู้สอนสามารถเลือกสื่อการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการผู้เรียนได้ ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนจึงเป็นรากฐานสำคัญที่ผู้สอนใช้พัฒนาเนื้อหาหลักสูตร สื่อการสอน รวมทั้งวิธีการสอน ช่วยเสริมให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจนำไปสู่ความสำเร็จได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือผู้ประกอบการที่พักในอำเภอเมืองยะลา โดยได้ข้อมูลโรงแรมที่พักมาจากเว็บไซต์ tripadvisor Booking Wongnai และ khunnaiver.blogspot รวมทั้งสิ้น 15 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการที่พักในอำเภอเมืองยะลา คัดเลือกมาโดยเจาะจง ได้ผู้ประกอบการที่พักจำนวน 8 คน แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการที่พักโรงแรมขนาดกลางจำนวน 3 คน และผู้ประกอบการที่พักโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 5 คน โดยใช้เกณฑ์แบ่งของธารีทิพย์ ทากิ (2549, อ้างถึงในชลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์, 2560) ดังนี้ โรงแรมขนาดเล็ก จะมีจำนวนห้องพักทั้งหมดน้อยกว่า 100 ห้อง โรงแรมขนาดกลาง จะมีจำนวนห้องพักระหว่าง 100-500 ห้อง และ โรงแรมขนาดใหญ่ จะมีจำนวนห้องพักมากกว่า 500 ห้อง

เครื่องมือที่ใช้และการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการด้านที่พักในจังหวัดยะลา โดยใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert แบ่งออกเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและธุรกิจประกอบการด้านที่พัก

2. สร้างแบบสอบเพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการด้านที่พักในจังหวัดยะลา ได้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ทักษะ ประกอบด้วยสถานการณ์ 49 รายการ ดังนี้

2.1 ทักษะการฟัง ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 11 รายการ

2.2 ทักษะการพูด ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 14 รายการ

2.3 ทักษะการอ่าน ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 11 รายการ

2.4 ทักษะการเขียน ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 13 รายการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของการใช้ภาษาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ทักษะ ประกอบด้วยสถานการณ์ 49 รายการ ดังนี้

4.1 ทักษะการฟัง ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 11 รายการ

4.2 ทักษะการพูด ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 14 รายการ

4.3 ทักษะการอ่าน ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 11 รายการ

4.4 ทักษะการเขียน ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 13 รายการ

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการด้านที่พักซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.890

6. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือถึงผู้ประกอบการด้านที่พักในจังหวัดยะลา เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการนัดหมายวันและเวลาเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2563 โดยแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์พูดคุยด้วยตนเอง เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการด้านที่พักในจังหวัดยะลา ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยดังนี้

4.51-5.00 หมายถึงอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึงอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึงอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการด้านที่พักในอำเภอเมืองยะลา ใช้สถิติทดสอบที (t-test)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	ความถี่	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	7	87.5
หญิง	1	12.5
2 อายุ		
41-50 ปี	4	50.0
51-60 ปี	3	37.5
60 ปีขึ้นไป	1	12.5
3 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	3	37.5
ระดับปริญญาตรี	4	50.0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	1	12.5
4 ประเภทกิจการ		
โรงแรมที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง	5	62.5
โรงแรมที่มีห้องพักระหว่าง 100-500 ห้อง	3	37.5

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาเป็นเพศชายจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ในช่วงอายุ 51-60 จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลามีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับปริญญาตรีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 และสูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา เป็นเจ้าของกิจการโรงแรมที่มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา เป็นเจ้าของกิจการโรงแรมที่มีห้องพักระหว่าง 100-500 ห้อง จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อบละ 37.5

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากประเด็นความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดปานกลาง และโรงแรมขนาดเล็ก

ทักษะภาษาอังกฤษ	**โรงแรมขนาดกลาง**			**โรงแรมขนาดเล็ก**		
	$\bar{x}$	SD	ระดับความต้องการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความต้องการ
ทักษะฟัง	4.21	.052	มาก	4.31	.049	มาก
ทักษะพูด	3.93	.071	มาก	3.90	.129	มาก
ทักษะอ่าน	3.52	.052	มาก	3.45	.090	ปานกลาง
ทักษะเขียน	2.79	.291	ปานกลาง	2.68	.199	ปานกลาง
รวม	**3.60**	**.077**	**มาก**	**3.57**	**.090**	**มาก**

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .052 รองลงมาคือทักษะพูด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .071 ตามมาด้วยทักษะอ่านที่มีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .052 และมีความต้องการทักษะเขียนน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .291 สำหรับในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .077 สำหรับผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .049 รองลงมาคือทักษะพูด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .129 ตามมาด้วยทักษะอ่านที่มีค่าเฉลี่ยที่ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .090 และมีความต้องการทักษะเขียนน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .199

ตารางที่ 3 ผลต่างความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาจำแนกตามขนาด

ทักษะภาษาอังกฤษ	ผู้ให้บริการที่พัก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T-test	Sig.
ทักษะฟัง	โรงแรมขนาดกลาง	4.21	.052	.744	.040
	โรงแรมขนาดเล็ก	4.31	.049		
ทักษะพูด	โรงแรมขนาดกลาง	3.93	.071	.109	.742
	โรงแรมขนาดเล็ก	3.90	.129		
ทักษะอ่าน	โรงแรมขนาดกลาง	3.52	.052	.249	.341
	โรงแรมขนาดเล็ก	3.45	.090		
ทักษะเขียน	โรงแรมขนาดกลาง	2.79	.291	.375	.516
	โรงแรมขนาดเล็ก	2.68	.199		
รวม	โรงแรมขนาดกลาง	3.60	.077	.715	.637
	โรงแรมขนาดเล็ก	3.57	.090		

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าเมื่อทดสอบโดยใช้ T-test ในประเด็นภาพรวม และประเด็นความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะพูด ทักษะอ่าน และทักษะเขียนของโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดเล็ก พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ประเด็นความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะฟังของโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดเล็ก พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับประเด็นสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการมากที่สุดสามลำดับแรก

ทักษะและสถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทักษะฟัง		
1. ฟังเพื่อโต้ตอบข้อมูลประเภทห้องพัก	4.87	.353
2. ฟังเพื่อโต้ตอบข้อมูลการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in)	4.63	.517
3. ฟังเพื่อโต้ตอบข้อมูลการคืนห้องพัก (check out)	4.62	.517
ทักษะพูด		
1. พูดเพื่อโต้ตอบข้อมูลประเภทห้องพัก	4.87	.353
2. พูดเพื่อโต้ตอบข้อมูลการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in)	4.50	.534
3. พูดเพื่อโต้ตอบข้อมูลการคืนห้องพัก (check out)	4.37	.517

ตารางที่ 4 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับประเด็นสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการมากที่สุดสามลำดับแรก

ทักษะและสถานการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทักษะอ่าน		
1. อ่านข้อมูลประเภทห้องพัก	4.12	.353
2. อ่านข้อมูลการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in)	3.87	.353
3. อ่านข้อมูลการคืนห้องพัก (check out)	3.87	.640
4. อ่านคำร้องขอ/คำขอแนะนำจากลูกค้า เช่น ขอข้อมูลด้านการเดินทางขอข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว ขอข้อมูลเรื่องอาหาร/ร้านอาหาร ขอข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความ สะดวก เป็นต้น	3.75	.462
ทักษะการเขียน		
1. เขียน/กรอกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in)	3.25	.462
2. เขียนข้อมูลเส้นทางไปสถานที่ต่างๆ ให้ลูกค้า	3.25	.462
3. เขียนข้อมูลประเภทห้องพัก	3.12	.353
4. เขียน/กรอกข้อมูลข้อมูลการคืนห้องพัก (check out)	3.12	.640
5. เขียนจดหมาย/อีเมล์โต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	3.00	.755

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นสถานการณ์ผู้ให้บริการห้องพักในจังหวัดยะลาต้องการมากที่สุดสามลำดับแรกในทุกทักษะคือ ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in) และข้อมูลการคืนห้องพัก (check out)

สรุปและอภิปรายผล

ในภาพรวม ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรงขนาดเล็กมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาก โดยมีความต้องการด้านทักษะฟังมากที่สุด ตามมาด้วยทักษะพูด ทักษะอ่าน และทักษะเขียนตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 ทั้งนี้เพราะตามทฤษฎีการเรียนรู้ภาษา มนุษย์เริ่มเรียนรู้ภาษาการฟังเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงตามด้วยการพูด การอ่านและการเขียนตามลำดับ การฟังเป็นกระบวนการทางภาษาที่ผู้ฟังเป็นผู้รับสาร นั่นคือรับฟังสิ่งที่ผู้พูดได้กล่าว การฟังอย่างมีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ นอกจากผู้ฟังต้องใช้ความรู้ทางภาษา กระบวนการทาง

ความคิด และการตีความแล้ว ประสบการณ์เดิมของผู้ฟังยังเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้การฟังสัมฤทธิ์ผล (นาถฤทัย ทองจันทร์, 2560) อีกทั้งทักษะการฟังยังเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ภาษา ควรเริ่มจากการฟังแล้วจึงพัฒนาไปสู่การเรียนรู้ภาษาในทักษะอื่นๆ เพราะหากผู้เรียนประสบปัญหาในการฟังอาจจะทำให้การเรียนรู้ภาษาไม่ประสบความสำเร็จได้ (Rubin, 1990 อ้างถึงใน วันเพ็ญ เขตทองคำ, 2548) ทักษะที่มีความจำเป็นลำดับต่อมาคือทักษะการพูด ผลวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ Chamnankit (2015) ที่ศึกษาความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพ และ Charunsri (2011) ที่ศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมในเยาวราช แล้วพบว่าทักษะการพูดเป็นทักษะที่จำเป็นที่สุด อย่างไรก็ดี จากการวิจัยพบว่าความต้องการใช้ทักษะพูดมีค่าเฉลี่ยไม่ห่างจากทักษะการฟังมากนัก แสดงว่าผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรงขนาดเล็กเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องใช้ควบคู่กันเพื่อให้การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษสัมฤทธิ์ผลสูงสุด เพราะการพูดเป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายของข้อมูล จึงเป็นทักษะสำคัญในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพธุรกิจต่าง ๆ ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ เมื่อพูดได้ย่อมฟังผู้อื่นเข้าใจ และช่วยให้การอ่านการเขียนง่ายยิ่งขึ้น (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2537 อ้างถึงใน วัชรี พรหมโชติ, 2553) ในขณะที่ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน มีความต้องการน้อยกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Aldohon (2014) ที่ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดหมายเฉพาะสำหรับตำรวจท่องเที่ยวจอร์แดนในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่าการพูดและการฟังเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด ตามมาด้วยการอ่านและการเขียน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่าทักษะการฟังและการพูดมีความจำเป็นสูงสุดตามลำดับ ส่วนทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนมีความจำเป็นรองลงมา ทั้งนี้อาจเพราะในสถานการณ์ที่ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรงขนาดเล็กเผชิญเป็นการสื่อสารแบบต่อหน้าเป็นส่วนใหญ่ ทักษะการฟังและการพูดจึงจำเป็นกว่าอีกสองทักษะ โดยเฉพาะทักษะเขียนที่บางสถานการณ์ เช่น การเขียนป้ายประกาศเพื่อแจ้งข้อมูลด้านคำเตือน และการเขียนป้ายคำศัพท์/ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก สามารถจัดซื้อสำเร็จรูป หรือหาข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตได้ รวมทั้งหากเป็นการเขียน/กรอกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าห้องพัก และการคืนห้องพัก ก็สามารถเขียนตามข้อมูลเอกสารประจำตัว เช่น พาสปอร์ต ของลูกค้าได้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรงขนาดเล็ก ในภาพรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นอย่างนี้เพราะอำเมืองเมืองจังหวัดยะลาไม่ใช่เมืองท่องเที่ยวหลักที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสนทนาเดินทางมาพัก ผู้มาเยือนมักเป็นคนไทย หรือหากเป็นชาวต่างชาติก็เป็นชาวมาเลเซียที่ใช้ภาษามลายูกลาง หรือภาษาจีน จึงทำให้ความต้องการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ดี เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายทักษะ พบว่าความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟังของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการใช้ทักษะการฟังมากกว่าของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีพื้นความรู้ที่แตกต่างกันรวมทั้งขาดโอกาสฝึกฝน เมื่อผู้คนได้ยินจะต้องใช้พื้นความรู้ที่มีอยู่เพื่อทำความเข้าใจ ผู้ที่มีพื้นความรู้ไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ได้ยินก็จะพบว่าการฟังเป็นเรื่องที่ยากกว่า (Harmer, 2001 อ้างถึงใน Charunsri, 2011) ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดเล็กมีผู้จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทำให้มีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษน้อยกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (บุญพา คำวิเศษณ์, 2560) จึงทำให้มีความต้องการทักษะการฟังมากกว่า

ประเด็นสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการมากที่สุดได้แก่ ประเภทห้องพัก การลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in) และการคืนห้องพัก (check out) ซึ่งประเด็นประเภทห้องพัก และการลงทะเบียนเข้าห้องพัก ถือว่าเป็นด่านแรกที่ได้ต้อนรับลูกค้า ขณะที่ประเด็นการคืนห้องพักก็เป็นด่านสุดท้ายให้ลูกค้า ผู้ให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าวสามารถสร้างความประทับใจแรกและครั้งสุดท้ายให้กับลูกค้าได้ (บุญพา คำวิเศษณ์, 2560) ในส่วนของผู้ให้บริการเองจึงมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ดังกล่าวมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการด้านทักษะฟังมากที่สุด ตามมาด้วยทักษะพูด ทักษะอ่าน และทักษะเขียนตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา ในภาพรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายทักษะพบว่าความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟังของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับประเด็นสถานการณ์ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลาต้องการมากที่สุดได้แก่ ประเภทห้องพัก การลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in) และการคืนห้องพัก (check out)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการจัดทำคู่มือ/หลักสูตรระยะสั้นเพื่อนำมาจัดอบรมให้ผู้ประกอบการด้านที่พัก จากผลการศึกษาพบว่าประเด็นทักษะที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือทักษะการฟังและการพูด ดังนั้นจึงควรเน้นทักษะทั้งสองโดยให้ฝึกฝนผ่านประเด็นสถานการณ์ที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดสำหรับผู้ประกอบการที่พักในจังหวัดยะลาทั้งที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดเล็ก นั่นคือ ประเภทห้องพัก การลงทะเบียนเข้าห้องพัก (check in) และการคืนห้องพัก (check out) โดยรวบรวมคำศัพท์และสำนวนในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ฝึกฝนฟังคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและนำมาพูดเพื่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ ทั้งนี้ ก่อนการจัดอบรมอาจมีการทดสอบพื้นความรู้ของผู้อบรมเพื่อจัดกลุ่มผู้

เข้าอบรม หรือใช้ข้อมูลระดับการศึกษาเพื่อแบ่งกลุ่มร่วมด้วย เพื่อที่ว่าผู้รับการอบรมที่มีพื้นความรู้แตกต่างกันจะได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้ทั่วถึงนำไปสู่การพัฒนาตนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ชลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว*. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

ทัศนีย์ ธราพร. (2556). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานเพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสาร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นาถฤทัย ทองจันทร์. (2560). *การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บุญพา คำวิเศษณ์. (2560). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.* 3(3). 25-35.

ภาวินี เต็มดี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมกลุ่ม Boutique Hotel ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่.* รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วัชรี พรหมโชติ. (2553). *การพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมเสริมทักษะของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วันทนี แสงคล้ายเจริญ. (2560). การสร้างแบบฝึกทักษะการใช้พจนานุกรมภาษาอังกฤษ-อังกฤษเพื่อพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 2. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 12(2). 179-193.

วันเพ็ญ เขตทองคำ. (2548). *ผลการใช้แบบฝึกหัดเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการฟังและการพูด ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจเปรมฤทัย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุภาพร เจริญสุข และคณะ. (2561). ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี.* 12(28). 257-269.

สุภิตา กาฬสินธุ์. (2556). *ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณ. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.* 7(2). 1-22.

สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2562). *ท่าอากาศยานเบตง ความหวังในการกระตุ้นการท่องเที่ยวในสามจังหวัดชายแดนใต้ ตามโครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่งคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”.* เข้าถึงเมื่อ 17 กรกฎาคม 2562. เข้าถึงได้ทาง http://thainews.prd.go.th/th/news/print_news/TCATG190311113703850

Aldohon, H. I. (2014). English for Specific Purposes (ESP) for Jordanian Tourist Police in Their Workplace: Needs and Problems. *International Education Studies*. 7(11). 56-67.

Chamnankit, P. (2015). *The Needs of English Language Skills among Receptionists at Boutique Hotels in Bangkok.* Master of Arts in English for Careers. Language Institute Thammasat University.

Charunsri, K. (2011). *The Needs and Problems of English Language Skills for the Hotel Front Office Staff in China Town Bangkok*. Master of Arts in English for Careers. Language Institute Thammasat University.

Festallor Education. (2021). *The Significance of English in Different Aspects.* [Online]. Retrieved February 14, 2021. From: https://www.festallor-edu.com/post/why-english-is-important.

Siwayingsuwan, P. (2015). Needs and Problems in English Listening and Specking of Tourist Officers at Suvarnabhumi Airport. Master of Arts in English for Careers. Language Institute Thammasat University.