



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหนึ่งที่มีผู้ใช้มากกว่าภาษาอื่น ๆ ทั่วโลก ทั้งที่เป็นเจ้าของภาษา และที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ปีเตอร์ สตรีเวนส์ (Peter Strevens 1987: 56) กล่าวถึงสถิติที่ เดวิด คริสตัล (David Crystal) ได้รวบรวมไว้ในปี 1985 ว่าจำนวนผู้ใช้ภาษาอังกฤษ (English users) รวมแล้วมีประมาณสองพันล้านคนทั่วโลก ตัวเลขดังกล่าวแสดงถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีประชากรทั่วโลกใช้กันมากกว่าภาษาอื่น ๆ ปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นภาษาสากล (English as an International Language: EILL) และเป็นภาษาที่นิยมใช้เป็นทางการในหลาย ๆ วงการ เช่น ธุรกิจการโฆษณา การกีฬา การเสนอข่าว การเมืองระหว่างประเทศ การเดินทาง และการบันเทิง ดังนั้น ความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในจุดประสงค์ต่าง ๆ เหล่านี้ จึงมีมากขึ้นทั้งในกลุ่มผู้เรียนที่เป็นเจ้าของภาษา และที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ทั้งภาษา และวัฒนธรรมไปพร้อม ๆ กัน (Peter Strevens 1987: 63)

ประเทศไทยก็เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ที่กำลังพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และส่งผลให้ภาษาอังกฤษมีบทบาทและทวีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยในอัตราการเพิ่มที่สูงมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และสูงกว่าสินค้าออกที่สำคัญของประเทศหลายชนิด โดยเฉพาะในปี 2532 รายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 96,385 ล้านบาท เป็นผลจากการที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมากถึง 4.81 ล้านคน (ข้อมูลเกี่ยวกับประมาณการห้องพักโรงแรมในประเทศไทย 2533: 1) จะเห็นได้ว่า ธุรกิจการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวเหล่านี้ เช่น บริษัทท่องเที่ยว สายการบิน โรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้า จำเป็นต้องมีผู้ให้บริการที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาโต้ตอบ ให้ข้อมูล ให้การประชาสัมพันธ์ หรือเพื่อจุดประสงค์ต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเหล่านี้ ดังนั้น ผู้ให้บริการในธุรกิจการบริการดังกล่าวจึงจำเป็นต้องได้รับการ

ฝึกอบรมมาอย่างดี ทั้งในด้านการบริการ การใช้ภาษาอังกฤษ และวัฒนธรรมของภาษา เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจให้กับชาวต่างชาติจากทั่วโลก

รวีวรรณ จินตกานนท์ (2530) จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้สำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วประเทศไทย พบว่า ร้อยละ 34 ของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแผนที่จะขยายกิจการในปี 2535 และนอกจากนี้ยังพบว่า สถานประกอบการเหล่านี้ต้องการให้มีการอบรมพนักงานทั้งด้านภาษาอังกฤษและการบริการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2531: 49-50)

การใช้ภาษาอังกฤษในวงการท่องเที่ยว นับวันจะทวีความสำคัญและเป็นที่ต้องการมากขึ้น ธุรกิจการโรงแรมจัดเป็นสถานประกอบการที่สำคัญยิ่งในการรองรับผู้เดินทางที่เข้ามาพักในประเทศไทย ทั้งในกรุงเทพมหานครและในจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต หรือเมืองพัทยา เป็นต้น ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในแผนกต่าง ๆ มีความสำคัญและมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงาน

โอโดทัย ทิพนก (2532: 84) ได้วิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 96 คน จาก 7 โรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาระดับของภาษาที่ใช้ในหน้าที่ทางภาษา (Function) ต่าง ๆ กัน 49 หน้าที่ พบว่าส่วนใหญ่พนักงานโรงแรมมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษไม่เหมาะสม และไม่ตรงกับจุดประสงค์ในการสื่อสาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร และอาจทำให้พนักงานท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ หรือพนักงานคนไทยได้เช่นกัน จึงควรมีการฝึกอบรมบุคลากรทั้งทางด้านบริการและภาษาวัฒนธรรมเป็นอย่างดี

ขณะนี้ ทางสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นสถาบันที่มีการจัดฝึกอบรมงานโรงแรมภาครัฐบาลแห่งเดียวในประเทศไทย โดยสังกัดอยู่ในการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความชำนาญเฉพาะด้าน ตามลักษณะงานในโรงแรม 4 แผนก คือ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน โดยจัดเป็นหลักสูตรระยะสั้น 1 ปี ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาภาคทฤษฎี 9 เดือน และภาคปฏิบัติ 3 เดือน โดยได้รับความร่วมมือจากโรงแรมชั้นหนึ่งเพื่อส่งนักศึกษาไปฝึกงาน (On-The-Job training) (รายละเอียดดูภาคผนวก ก)

จากการวิจัยติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษารุ่น 1-5 (2524-2529) จากสถาบัน
ฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดย สัจญา จิตตานนท์ ร่วมกับ สุพีร์ ลิ้มไทย
และพัชนี นนทศักดิ์ (2531: 16-20) พบว่าวิชาพื้นฐานที่นำไปปฏิบัติงานมาก คือ ภาษา
อังกฤษเพื่อวิชาชีพ (Professional English) แต่การวิจัยติดตามผลครั้งนี้มิได้ศึกษาความ
สามารถในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา จึงยังไม่ทราบถึง
ปัญหาและความต้องการของการใช้ภาษาอังกฤษในด้านต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดชัดเจน

หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ใช้สอนให้กับนักศึกษา รุ่น 1-7 โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.
2524 - พ.ศ. 2530 ประกอบด้วยวิชาภาษาอังกฤษ 3 วิชา คือ ภาษาอังกฤษทั่วไป
(General English) ภาษาอังกฤษวิชาชีพ (Professional English) และการฝึกฟัง
(Listening Practice) โดยมุ่งเน้นเรื่องหลักการใช้ภาษาและภาษาเพื่อวิชาชีพเป็นสำคัญ
ต่อมาในช่วงปี 2531 ได้เริ่มมีการปรับหลักสูตรทั้งด้านเนื้อหาและโครงสร้าง มุ่งเน้นความ
สำคัญของภาษาที่นำไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางการสื่อสาร โดยคำนึงถึงความต้องการและความ
จำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะของแต่ละแผนกมากขึ้นแตกต่างกันไป (ดูภาคผนวก
ก.) หลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงนี้ได้นำมาทดลองใช้กับนักศึกษา รุ่นที่ 8 และรุ่นที่ 9 ในปี
2531-2533 ถึงแม้จะมีการประเมินผลหลักสูตรก่อนสิ้นสุดปีการศึกษาในแต่ละรุ่นแล้วก็ตาม แต่
การประเมินผลนั้นมุ่งเน้นเฉพาะด้านความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตร จำนวนชั่วโมง
พฤติกรรมการสอน และกิจกรรมการสอน ซึ่งก็ยังไม่สามารถชี้ชัดถึงความต้องการและปัญหา
การเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เมื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
จริงในธุรกิจโรงแรมของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาเหล่านั้น

จากการสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจในกรุงเทพมหานคร
โดย อุษา กาญจนสถิตย์ (2523: 276-281) สรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษที่จัดสอนในสถาบันการ
ศึกษาต่าง ๆ ยังไม่ตรงกับความต้องการของวงการธุรกิจ นอกจากนี้ความรู้ความสามารถทาง
ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ได้รับจากสถาบันไม่ตรงกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

กมลรัตน์ จรัสรัมย์ (2525: 18) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าในการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับความต้องการในการนำไปปฏิบัติงานจริง ผู้จัดหลักสูตรต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนก่อน โดยเน้นที่การสื่อสารว่าผู้เรียนต้องใช้ภาษาเพื่อประกอบกิจการใด

ศิริ สืบบุญเรือง (2530: 4) ผู้อำนวยการส่งเสริมการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บรรยายถึงเรื่องภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยว และได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มผู้ประกอบการคนไทยว่าไม่ได้อยู่ที่ความรู้ทางภาษาอย่างเดียว ยังขึ้นอยู่กับความสามารถทางภาษาด้วย ซึ่งต้องอาศัยการฝึกทักษะฟังและพูดให้มาก นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะไว้ว่าควรที่จะมีการศึกษาภาษาอังกฤษที่สอนอยู่ตามสถานศึกษาระดับต่าง ๆ ว่าผู้เรียนสามารถนำมาใช้ในภาคปฏิบัติมากน้อยเพียงใด

การศึกษาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดเสียไม่ได้สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจึงควรศึกษาจากทั้งสถาบันผู้ผลิต ผู้ใช้ ผู้สำเร็จการศึกษา (Tom Hutchinson and Alan Waters 1987: 154-155) งานวิจัยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ มักเป็นข้อมูลที่สรุปผลจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพียงด้านเดียว ในขณะที่ข้อมูลจากแหล่งธุรกิจเพื่อเสริมข้อมูลทางวิชาการในแง่มุมมองของการนำไปปฏิบัติที่ได้ผลสรุปที่เป็นประโยชน์แก่ทั้ง 2 ฝ่าย กลับไม่ค่อยมีการวิจัยโดยเฉพาะเมื่อเข้าไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เพราะการดำเนินธุรกิจนั้นย่อมมีการจำกัดข้อมูลบางส่วนไว้ทำให้ไม่ได้ผลสรุป (Keith Richards 1989: 219)

จากความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพที่ใช้สอนให้กับนักศึกษาสถาบันฝึกอบรม วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และความจำเป็นในการประเมินติดตามผลเพื่อพัฒนาหลักสูตรและการสอนวิชาภาษาอังกฤษ ตามที่ได้มีการปรับปรุงและใช้สอนนักศึกษารุ่นที่ 8-9 ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหลักสูตรของสถาบันขณะนี้ จึงได้ทำการวิจัยติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาศาขการโรงแรมเกี่ยวกับการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและวางแผนผลิตนักศึกษาของสถาบัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถาบัน และเพื่อสนองความต้องการของตลาดอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจุดประสงค์ทางสังคมและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาเฉพาะสาขาวิชาการโรงแรม ซึ่งแบ่งเป็น 4 แผนก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หลักสูตรปี 2531 ตั้งแต่วันที่ 8-9 (2531-2533) โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม และการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละแผนก โดยประเมินตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ หมายถึง การนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม เช่น การกล่าวคำทักทาย การขอโทษ และเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การรับจองห้องพัก การเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

ผู้สำเร็จการศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมสาขาวิชาการโรงแรม ตั้งแต่ปี 2531-2533 โดยแยกเป็นแผนกต่าง ๆ คือ แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office: FO) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Restaurant and Bar: RB) แผนกครัว (Kitchen: KT) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping: HK) ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สถาบันฝึกอบรม หมายถึง สถาบันซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว หมายถึง หลักสูตรการเรียนการสอนที่มุ่งฝึกอบรมงานอาชีพ 2 สาขา คือ สาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว มีระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตลอดหลักสูตรเป็นเวลา 1 ปี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาสาขาการโรงแรม ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และความต้องการของสถานประกอบการเพื่อประโยชน์ในการวางแผนผลิตบุคลากรทางด้านโรงแรม
2. เป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาสำหรับวิชาชีพ โดยเฉพาะทางการโรงแรม