



## รายงานการวิจัย เรื่อง

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจ  
โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

A needs analysis of Chinese language skills development for staff of 4-5 stars hotels  
and resorts in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan Province

นางสาวจงจินต์ นิลคำแหง	Jongjin Nilkumhaeng
นางสาวมัลลิกา ศิริพิศ	Maltika Siripis
นางสาวพรณิกา ชวนาทनुสรณ์	Pannika Chavanatnusorn

ทุนอุดหนุนการวิจัยจากจากงบประมาณเงินรายได้ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร



## รายงานการวิจัย เรื่อง

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจ  
โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

A needs analysis of Chinese language skills development for staff of 4-5 stars hotels  
and resorts in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan Province

นางสาวจงจินต์ นิลคำแหง	Jongjin Nilkumhaeng
นางสาวมัลลิกา ศิริพิศ	Maltika Siripis
นางสาวพรณิกา ชวนาทนุสรณ์	Pannika Chavanatnusorn

ทุนอุดหนุนการวิจัยจากจากงบประมาณเงินรายได้ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยทุนสนับสนุนจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์จากผู้ประกอบการและพนักงานบริการใน ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คณะผู้วิจัยใคร่ ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยแก่บุคลากรในคณะมาโดยตลอด ทั้งในด้านทุนอุดหนุนวิจัย บุคลากรและทรัพยากรต่างๆ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญพร จาวะลา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และดร.พิมมาดา วิชาศิลป์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการให้ข้อเสนอแนะ งานวิจัย รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษฎา ลักษณ์ และอาจารย์ ดร.ฐิติมา เวชพงศ์ คณะวิทยาการจัดการ ที่กรุณาตรวจสอบความแม่นยำของ แบบสอบถามในงานวิจัย ช่วยให้ผลการวิจัยนี้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ฤกษ์รัตน์ ปักกันต์ธร และอาจารย์ประพล เปรมทองสุขที่ให้ คำปรึกษาในด้านการออกแบบงานวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งเพื่อนอาจารย์ บุคลากร คณะ วิทยาการจัดการที่ให้การสนับสนุนและความร่วมมือในการทำงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ธุรกิจโรงแรมและ รีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับ พนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ให้ได้ประสิทธิผลตรงตามความต้องการจำเป็นของหน่วยงาน

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท  
ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นางสาวจงจินต์ นิลคำแหง นางสาวมลติกา ศิริพิศ  
และนางสาวพรณิกา ชวนาทนุสรณ์

ทุนอุดหนุนการวิจัย ทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงาน และเพื่อหาแนวทางในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธี ในลักษณะคู่ขนาน ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารโรงแรม และใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแก่พนักงานในโรงแรม วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดประเภทของข้อความ เนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลพื้นฐานและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้เทคนิค Principle Component Analysis เพื่อวิเคราะห์จับกลุ่มปัจจัยของความต้องการจำเป็น จากนั้นนำผลวิจัยทั้งสองส่วนที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อมั่น (triangulation) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงแรมและพนักงานมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนแต่เพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าชาวจีนมากกว่า ความต้องการจำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะภาษาจีนได้ โดยความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้นนั้นมาจากทั้งปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านบุคคล การพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมควรเป็นการฝึกอบรมภายในโรงแรมในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย 30 ชั่วโมง เนื้อหาของการอบรมควรเป็นคำศัพท์พื้นฐาน บทสนทนาอย่างง่ายที่ใช้ในชีวิตประจำวันและงานบริการในโรงแรมชีวิตประจำวัน รวมทั้งวัฒนธรรมของชาวจีน

**คำสำคัญ:** การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการจำเป็นในการอบรม แนวทางการอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

**A needs analysis of Chinese language skills development for staff of 4-5 stars hotels and resorts in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan province**

Jongjin Nilkumhaeng, Maltika Siripis and Pannika Chavanatnusorn

Funded by Faculty of Management Science, Silpakorn University

**Abstract**

This research aims to study needs of development of Chinese language skills and guidance for training for Chinese language skills development for staff of 4-5 stars hotels and resorts in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan Province. It employed a parallel mix method research strategy between a qualitative research method using semi-structured in-depth interviews with hotels' management people and a quantitative research method using self-answered questionnaires for hotels' staff. Content analysis and categorization of data were used for analyzing interviews. Descriptive statistics namely frequency, percentage, mean, and standard deviation were used for analyzing respondents basic information and principle component analysis was used for extracting factors influencing needs. Both research results were triangulately validated. This research finds that there are needs of Chinese language skills development for hotels' staff from both hotel management people and staff's points of views. Yet these needs are for enhancing Chinese guests' impression rather than needs as there is a lack of staff who are able communicate in Chinese. Factors that influencing those needs include organization, tasks and individual motivation. Training of Chinese language skills development for hotels' staff should be an in-house training and should be held continuously at least 30 hours during hotels off-season period. Contents of a training should include basic vocabularies, simple conversation for daily life and hotel service as well as Chinese cultures.

Keywords: Needs analysis, Factors influencing needs of training, Guidance for Chinese language training for hotel's staff

## สารบัญ

## หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2.วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
3.ขอบเขตการศึกษา.....	4
4.กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
5.นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	5
6.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2    วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
1.ลักษณะของธุรกิจโรงแรมและการแบ่งประเภทของโรงแรม.....	7
2.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม.....	11
3.การอบรมบุคลากรในโรงแรม.....	12
4.ทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน.....	16
5.ความสำคัญของการสื่อสารภาษาต่างประเทศต่อการให้บริการในธุรกิจโรงแรม.....	17
6.ความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะภาษาเฉพาะทาง.....	20
7.การสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศแก่ชาวต่างชาติ.....	24
8.การสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ.....	26
9.การเรียนรู้ในผู้ใหญ่.....	30
3    วิธีดำเนินการศึกษา.....	33
1.การกำหนดพื้นที่ทำการวิจัย.....	33
2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
4.การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	41
1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงาน โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	41
1.2 แนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและ รีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	51
2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	56
2.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
2.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน สำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	61
2.3 ผลการวิเคราะห์แนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม และรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน .....	68
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	75
1.สรุปผลการวิจัย.....	75
1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม และรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	75
1.2 แนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	79
2. อภิปรายผล.....	81
2.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม และรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	81
2.2 ปัจจัยที่เอื้อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีน ของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	83
2.3 แนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน.....	87
ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงาน โรงแรมและรีสอร์ท.....	89
รายการอ้างอิง.....	92
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์.....	101

ภาคผนวก ข แนวคิดหลักและแนวคิดย่อย ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	104
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท	114
ประวัติคณะผู้วิจัย.....	120



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรม.....	35
2 ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวคิดหลัก (Themes).....	38
3 แสดงแผนงานในโรงแรมและรีสอร์ทที่พนักงานควรพัฒนาทักษะภาษาจีน.....	51
4 แสดงช่วงเวลาระยะเวลา ความต่อเนื่องในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีน สำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท.....	52
5 แสดงรายละเอียดของเนื้อหาการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงาน ในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหิน.....	54
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	57
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	57
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	58
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน.....	58
11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเป็น ผู้ให้บริการลูกค้าชาวจีน.....	59
12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการเรียน ภาษาจีน.....	59
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ.....	59
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสาร ภาษาจีน.....	60
15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจในการเรียน ภาษาจีน.....	61
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับ ของความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน.....	62
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคิดเห็นต่อ ความจำเป็นและระดับของความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน.....	63
18 คำนวณนักปัจจัยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax .....	67

ตารางที่	หน้า
19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน.....	68
20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะภาษาจีนที่จำเป็นในการทำงาน.....	70
21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตรอบรม	71
22 จำนวนและร้อยละของเดือนที่เหมาะสมในการจัดอบรม.....	71
23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดอบรม .....	72
24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจัดกลุ่มอบรม....	72
25 สรุปประเด็นสำคัญจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม.....	73

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ประเทศต่างๆ ทั่วโลกต่างเล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว จึงเร่งพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศของตน ทำให้องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) กล่าวว่า ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมาการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การท่องเที่ยวสมัยใหม่เกี่ยวพันกับการเกิดการเปิดตัวของประเทศต่างๆ ในฐานะแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ของโลก และการเกิดขึ้นใหม่ของประเทศที่ผลิตนักท่องเที่ยว อาทิ จีน และรัสเซีย ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแถบเอเชียแปซิฟิก (UNWTO, 2014)

เช่นเดียวกันประเทศไทยเองก็มีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่มีการก่อตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ในปี พ.ศ. 2502 ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างๆ ทั่วโลก การเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทยส่งผลให้ขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว ที่สำคัญคือธุรกิจโรงแรมและที่พักที่พัฒนาขึ้นพร้อมกับการเติบโตของเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งรวมถึงพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หัวหินเป็นเมืองชายทะเลที่มีชายหาดสวยงาม มีความยาวของชายหาดกว่า 5 กิโลเมตร ได้รับความนิยมจากการสร้างทางรถไฟไปยังอำเภอหัวหินในราวปี พ.ศ. 2463 และในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงสร้างพระราชวังฤดูร้อน คือพระราชวังไกลกังวลขึ้น ประกอบกับหัวหินตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงไม่ถึง 200 กิโลเมตร ทำให้หัวหินเป็นหัวเมืองชายทะเลที่สำคัญของคนไทยโดยเฉพาะชาวกรุงเทพฯ การพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่หัวหินเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จนเป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับต้นๆ ติดอันดับ 1 ใน 5 ของแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทยจากหน้าเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (<http://www.tourismthailand.org>) ปัจจุบันหัวหินเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่นิยมท่องเที่ยวระยะใกล้ในช่วงวันหยุด ผู้นิยมกีฬากอล์ฟ และผู้นิยมการรักษาสุขภาพและสปา

ด้วยเหตุนี้เองทำให้หัวหินมีการพัฒนาธุรกิจที่พักและโรงแรมอย่างรวดเร็วโดยมีจำนวนธุรกิจที่พักและโรงแรมที่จดทะเบียนถึง 148 แห่ง ไม่นับพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ปราณบุรี และอำเภออื่นๆในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ปกครองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2555) โดยที่ที่พักและโรงแรมในหัวหินโดยมากเป็นที่พักที่มีจำนวนห้องน้อย หรือเป็นที่พักที่อยู่ในเกณฑ์ขนาดเล็ก โดยเปรียบเทียบกับจำนวนห้องพักเฉลี่ยต่อที่พัก ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ระดับ 4 – 5 ดาวจะกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ตัวเมือง อำเภอหัวหิน

อย่างไรก็ตามกองประสานงานการลงทุน ฝ่ายลงทุนธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555) รายงานว่า อัตราการเข้าพักเฉลี่ยในอำเภอหัวหิน ลดลงอย่างต่อเนื่องนับจากปี 2549 โดยปรับตัวลดลงเหลือเพียงร้อยละ 31 ในปี 2553 ส่งผลให้หัวหินประสบปัญหาภาวะอุปทานล้นตลาด โดยสัดส่วนอุปทานล้นตลาดคิดเป็นร้อยละ 69.07 ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการเพิ่มขึ้นของธุรกิจสถานที่พักประเภทโรงแรมเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวไม่ได้ระบุเป็นรายสัญชาติว่าเป็นชาติใด เดิมหัวหินเป็นแหล่งท่องเที่ยวระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวสแกนดิเนเวีย และชาวยุโรปเหนือเป็นหลัก นอกเหนือจากตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย

ด้วยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นทั้ง 2 ปัจจัย เป็นเหตุให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักในหัวหินจำเป็นต้องเจาะกลุ่มตลาดใหม่ และตลาดที่น่าสนใจคือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วจากสถิติของกรมการท่องเที่ยว ปี 2556 (2556) จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวจีนเดินทางมาประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2555 ไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวจีนถึง 2,786,860 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด ซึ่งเป็นปีแรกที่นักท่องเที่ยวจากจีนมีจำนวนมากกว่านักท่องเที่ยวจากมาเลเซียที่เคยมีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่ง และในปี พ.ศ. 2556 นักท่องเที่ยวจากจีนมีจำนวนถึง 4,705,173 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 68.83 ครองสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติถึงร้อยละ 17.60 โดยประเทศไทยเป็นประเทศที่ชาวจีนนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด (ไม่นับฮ่องกง มาเก๊าและไต้หวัน) (ก้องภพ ภูสุวรรณ, 2557) ในปี พ.ศ. 2557 นั้นแม้ว่าสถานการณ์การเมืองจะส่งผลให้ในช่วงเดือนมกราคม – กรกฎาคม มีนักท่องเที่ยวต่างชาติลดจำนวนลงร้อยละ 10.47 จากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยนักท่องเที่ยวจีนลดลงถึงร้อยละ 21.23 แต่ก็ยังคงมีสัดส่วนมากที่สุด คือร้อยละ 16.28 ของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด (กรมการท่องเที่ยว, 2557) นอกจากนี้ในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวแล้ว ในเรื่องการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว นั้น นักท่องเที่ยวจีนยังเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการใช้จ่ายสูงมากประเทศหนึ่งในบรรดานักท่องเที่ยวประเทศต่างๆ โดยในปี 2556 นักท่องเที่ยวจีนมีการใช้จ่ายในต่างประเทศสูงถึงร้อยละ 26.8 หรือเป็นจำนวนเงินถึง 128.7 พันล้านเหรียญสหรัฐ (ก้องภพ ภูสุวรรณ, 2557) ส่วนในการมาท่องเที่ยวในไทยนั้น ในปี 2556 นักท่องเที่ยวจีนมีการใช้จ่ายในไทย 6,147.50 ล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่ง

เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 80.34 (กรมการท่องเที่ยว, 2557) นับเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายในไทยสูงที่สุดเช่นเดียวกัน จึงนับได้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นตลาดที่มีความสำคัญและมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การเดินทางออกนอกประเทศที่เพิ่มขึ้นนี้สืบเนื่องมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ รายได้เฉลี่ยและค่าของสกุลเงินหยวนที่เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเงินบาทแล้ว ทำให้ชาวจีนเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นค่อนข้างต่ำ ทั้งยังมีช่องทางการเดินทางท่องเที่ยวที่สะดวกสบาย มีการยกเว้นวีซ่าสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน และความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต จึงเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ชาวจีนนิยมมาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มขึ้น

นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศนั้น เป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีการใช้จ่ายใช้สอยระหว่างพำนักอยู่ในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก มีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยว และมีแนวโน้มจะเข้าพักในโรงแรมมาตรฐานที่มีระดับ 5 ดาวด้วย (แสงเดือน รติณธร, 2555) ทั้งนี้จากผลสำรวจของ Hotel.com ปี 2556 (2013) ยังพบว่าแผนการพัฒนารูปแบบที่นักบริหารโรงแรมต้องการที่จะดำเนินการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนห้าอันดับแรกล้วนเกี่ยวข้องกับภาษาและวัฒนธรรมจีน เช่น การแปลข้อความต้อนรับเป็นภาษาจีน การให้ข้อมูลบนสื่อออนไลน์ของโรงแรมเป็นภาษาจีน คู่มือนักท่องเที่ยวภาษาจีน การจัดเตรียมชาจีนและอาหารเข้าแบบจีน ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมไทยจึงควรมีการเตรียมพร้อมที่จะรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีแนวโน้มเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การต้อนรับ และการบริการอื่นๆให้สอดคล้องกับลักษณะของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ หากสามารถพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนในโรงแรม ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีน

ถึงแม้หัวหินจะยังไม่ใช่จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่สำคัญเป็นอันดับต้นๆของนักท่องเที่ยวชาวจีน แต่เมื่อมองข้ามความสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่นับวันจะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ และมีแนวโน้มจะกระจายตัวไปในเมืองท่องเที่ยวอื่นๆเพิ่มขึ้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประเด็นเรื่องการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการโรงแรมต่อกระแสการหลั่งไหลเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อหาแนวทางในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 3. ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้ เน้นการศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักต่อการพัฒนาทักษะภาษาจีน โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

#### 3.1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนและความคิดเห็นต่อรูปแบบของการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนในมุมมองของตัวแทนผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

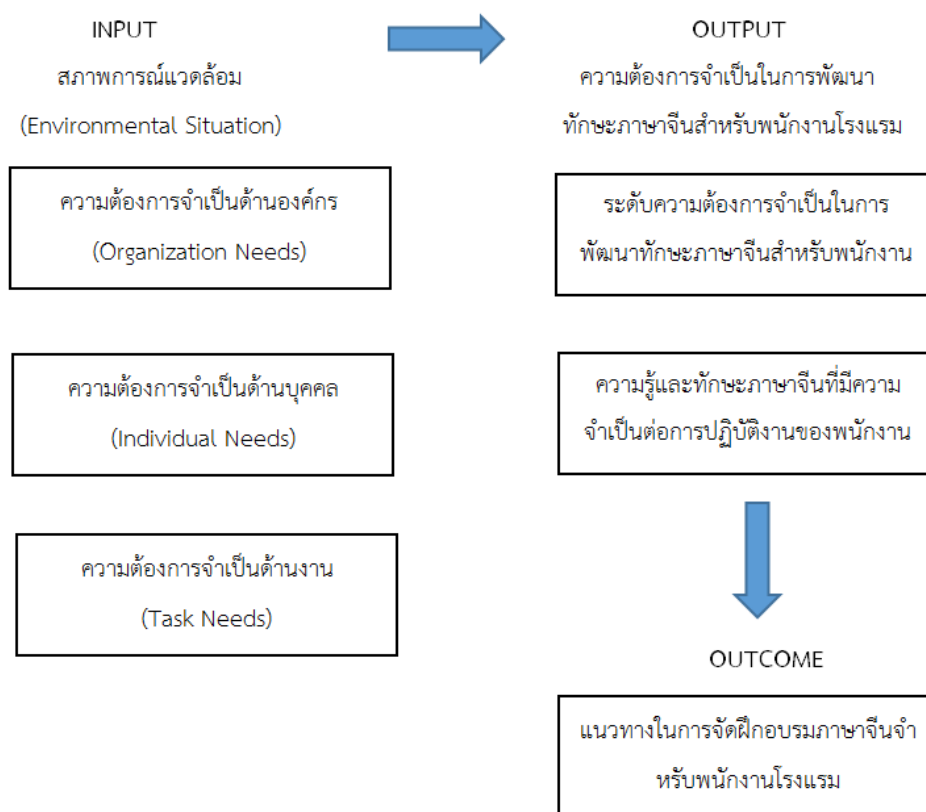
#### 3.2. ขอบเขตเชิงประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ประกอบการ หรือ เจ้าของ หรือ ผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 10 แห่ง และพนักงานในแผนกต่างๆของโรงแรมดังกล่าว รวมทั้งสิ้นจำนวน 345 คน

### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้วิธีการบูรณาการ (Integration) แบบ The parallel Databased Variant (อิสระ ทองสามสี และอาคม ใจแก้ว, 2555) โดยคณะผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านองค์กร และใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบความต้องการจำเป็นด้านงานและด้านบุคคลและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างความต้องการจำเป็นด้านองค์กรกับความจำเป็นด้านบุคคล รวมทั้งระบุรายละเอียดความรู้และทักษะที่ต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

งานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่ปรับปรุงจากโมเดลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นสำหรับการออกแบบหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะทางของ Dudley – Evans and St John's (1998) ผสานกับกรอบคิดในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของ Wexly and Latham (2002) ดังภาพด้านล่างนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 5. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

5.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน หมายถึง ความรู้และทักษะภาษาจีนที่พนักงานในโรงแรมต้องใช้ในการปฏิบัติงาน แต่พนักงานยังไม่มีความรู้และทักษะภาษาจีนนั้นๆ โดยความรู้และทักษะภาษาจีนที่ยังขาดอยู่นั้นมีผลต่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานในโรงแรม

5.2 โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว หมายถึง โรงแรมและรีสอร์ทที่ประเมินตนเองและเป็นที่รับรู้ในระดับสาธารณชนว่ามีลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักและผู้มาใช้บริการ คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพในระดับมาตรฐานโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว

5.3 ภาษาจีน หมายถึง ภาษาจีนกลาง หรือ ภาษาจีนแมนดาริน (Standard Mandarin) เป็นภาษาทางการของสาธารณรัฐประชาชนจีน และสาธารณรัฐจีนหรือไต้หวัน

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบถึงความต้องการจำเป็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน ในการพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับพนักงานในระดับต่างๆ

6.2 ทราบถึงความต้องการจำเป็นของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน ในการพัฒนาทักษะภาษาจีน

6.3 ทราบถึงแนวทางในการจัดฝึกอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมจากความต้องการจำเป็นของพนักงานและลักษณะงานที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีน



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4- 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้ศึกษาได้ศึกษาสถานการณ์ หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1. ลักษณะของธุรกิจโรงแรมและการแบ่งประเภทของโรงแรม
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม
3. การอบรมบุคลากรในโรงแรม
4. ทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน
5. ความสำคัญของการสื่อสารภาษาต่างประเทศต่อการให้บริการในธุรกิจโรงแรม
6. ความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะภาษาเฉพาะทาง
7. การสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศแก่ชาวต่างชาติ
8. การสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
9. การเรียนรู้ในผู้ใหญ่

#### 1.ลักษณะของธุรกิจโรงแรมและการแบ่งประเภทของโรงแรม

##### ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยตรงมากที่สุด เนื่องจากเป็นที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยว ดังนั้นการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยว แต่ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องลงทุนด้วยเงินจำนวนมาก และต้องการพนักงานเป็นจำนวนมากในการดำเนินงาน ธุรกิจโรงแรมจึงมักเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากอาจเรียกได้ว่ากระจุกตามเมืองใหญ่ หรือเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ทั้งนี้ นอกจากธุรกิจโรงแรมจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับต้นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก โดยการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ที่ดิน ได้แก่ที่ตั้งและบริเวณโดยรอบของโรงแรม

2. ตัวอาคารโรงแรม ห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก
3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงระบบต่างๆ อาทิ ระบบไฟฟ้า ประปา และการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
4. อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อนำไปให้แก่ลูกค้าโดยตรง
5. การบริหารจัดการทั้งด้านการตลาด การบริการ การควบคุม การเงิน
6. ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ผู้เป็นเจ้าของกิจการ ผู้ลงทุน ผู้บริการ และพนักงานทั้งหมด (หม่อมหลวงชาญโชติ ชมพูนุท, 2549)

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนมากใช้เงินลงทุนสินทรัพย์ที่จับต้องได้ ได้แก่ ที่ดินและทำเลที่ตั้งโดยรอบ อาคารโรงแรมและการตกแต่งภายในโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งส่วนมากกำหนดโดยการตลาด องค์กรประกอบดังกล่าวนี้เองที่เป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งประเภทของโรงแรม

#### การจัดระดับมาตรฐานของโรงแรม

โรงแรมที่มีบริการดี มีมาตรฐานสูงอยู่ในระดับสากล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางท่องเที่ยวในประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางมากขึ้น ชิดจันทร์ หังสลุต (2531) กล่าวว่า หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมาประเทศไทยมีการสร้างโรงแรมขนาดมาตรฐานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การจัดระดับมาตรฐานโรงแรมนั้นมีวิธีการที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ แต่ก็ไม่ได้มีวิธีการที่แน่นอนและยอมรับกันทั่วไป โดยการจัดมาตรฐานโรงแรมที่นิยมใช้กันมี 2 ประเภทดังนี้

(1) **การจัดระดับมาตรฐานของสมาคมยานยนต์แห่งสหราชอาณาจักร (Automobile Association) และราชยานยนต์สโมสร (Royal Automobile Club: RAC)** ได้มีการจัดระดับของโรงแรมเป็นดาว และนับการให้ดาวเป็นเครื่องหมายคุณภาพและมาตรฐานของโรงแรมในแต่ละกลุ่ม โดยการจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวมีดังนี้

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก มีห้องน้ำเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น บรรยากาศเป็นกันเอง

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี มีห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว มีอาหารครบครัน ไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสามดาว หมายถึงโรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มาพักมากขึ้น มีห้องน้ำในตัวและมีอ่างอาบน้ำ มีการบริการอาหารเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ มีการตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานในด้านการบริการสูง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายครบครัน มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง พนักงานแต่งชุดยูนิฟอร์ม มีการให้บริการแบบทางการและพิธีถือน

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากล ระดับสูงในทุกๆด้าน คือทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้บริการเป็นแบบหลายภาษา

(2) การจัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย จัดทำโดยมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (2008) ได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2542 โดยได้รับความร่วมมือจาก สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์ในการแบ่งระดับมาตรฐานของโรงแรมไทย จากปัจจัยดังนี้

1. สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม เป็นต้น
2. การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ ระบบความปลอดภัย
3. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักและผู้มาใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้อุปกรณ์ตกแต่ง
4. คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพ การบริการ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม เป็นต้น
5. การบำรุงรักษาโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

โดยมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทยจะครอบคลุม 3 ลักษณะ คือ การก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษาและคุณภาพการบริการ และมีการจัดมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทย ตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว

นอกจากเรื่องความปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญแล้ว โรงแรมเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป อาทิ ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อม

เตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ ภายห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

#### มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว

มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ อาทิ ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โชคคล้องประตู พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกภายใน ห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ เป็นต้น

#### มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว

มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถูใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ ที่มี เช่น รুমเซอร์วิส Coffee shop ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็น business center ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

#### มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว

มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถูซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกล / ต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาว คือ foam bath แชมพู ผ้าเช็ดมือ sewing kit ไดรฟ์เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ business center ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

#### มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว

มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก และโทรศัพท์วางอยู่ภายใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหาร

ไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุสซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

## 2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

จากองค์ประกอบและลักษณะของธุรกิจโรงแรมที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมเนื่องจากโรงแรมต้องอาศัยพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะสำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ หรือที่มีระดับมาตรฐานสูง ก็จะมีความต้องการพนักงานเพิ่มขึ้น ตามขอบเขตของการให้บริการแก่ลูกค้าของโรงแรม ประเทศไทยมีการลงทุนในธุรกิจโรงแรมมากขึ้นส่งผลให้มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานในธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้ ปัจจัยที่ทำให้การบริหารงานธุรกิจโรงแรมไม่ประสบผลสำเร็จนั้นก็เกิดจากปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในโรงแรมและผู้บริหารงานโรงแรม (กมล รัตนวิระกุล, 2551)

คุณภาพของคนเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และคุณภาพของคนนั้นเกิดจากลักษณะ และขอบเขตของการศึกษา และการฝึกอบรมให้ประชาชนมีความรู้ จึงจะสามารถปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมายได้ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคนเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงาน หรือบุคลากรขององค์กร มีคุณภาพ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บุคลากรในองค์กรอาจเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน หรือพบว่าตนเองมีความสามารถไม่เพียงพอ เมื่อเหตุการณ์หรือปัจจัยภายนอกเปลี่ยนแปลงไป วิทยาการก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ทำให้เกิดความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรมีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน

ชาอุชัย ลวิตรังสีมา และเชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์ (2530: 8 - 17) ได้อภิปรายสาเหตุของความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงขององค์กร องค์กรการย่อมมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงในทางก้าวหน้าก็ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องไปกับความก้าวหน้าขององค์กรนั้นๆ แต่ถ้าองค์กรเปลี่ยนแปลงในทางเสื่อมก็ต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อแก้ไขเหตุแห่งความเสื่อมนั้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ในสภาพปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผลการค้นคว้าได้ก่อให้เกิดประดิษฐ์กรรมใหม่ที่ยังคุณประโยชน์ให้แก่คนในสังคมอย่างมาก เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสำนักงานซึ่งการนำ

เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์การจำเป็นที่จะต้องฝึกให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการใช้เครื่องมือเหล่านี้ให้ได้ผลอย่างเต็มที่

3. สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรคือ ประชาชน สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางการเมือง สภาพแวดล้อมเหล่านี้หากตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนไปก็จะมีผลกระทบไปถึงการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายและการบริหารงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ จากนั้นก็ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เพื่อนำมาเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การแสดงออกของบุคคลในองค์กรเป็นไปได้ทั้งการคล้อยตาม หรือการต่อต้าน หรือทั้งที่เป็นคุณประโยชน์ หรือเป็นโทษต่อองค์กร สิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้บุคคลต่อต้านองค์กรหรือพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เป็นผลดีต่อองค์กร เช่นการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขอบเลี้ยงงาน ไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ขอบฝ่าฝืนกฎระเบียบเป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้ต้องได้รับการแก้ไข รวมทั้งหาทางพัฒนาความรู้ ความสามารถตลอดจนทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติ

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีทั้งที่เป็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของกระแสการเดินทางระหว่างประเทศของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางภายในภูมิภาคเอเชียมากขึ้น ก็ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะของบุคลากรที่เปลี่ยนไปด้วย

อย่างไรก็ตามในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมนั้นอาศัยหลักการเดียวกันกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมอื่นๆ

### 3. การอบรมบุคลากรในโรงแรม

การฝึกอบรม เป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือหลังจากองค์กรได้สรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ก็จะต้องมีการจัดการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ดังที่ Mondy (2008: 164) ได้กล่าวไว้ว่า “การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นหัวใจของกระบวนการที่จะพัฒนาความสามารถของบุคลากรและการขับเคลื่อนขององค์กรด้วย” ดังนั้น การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก

### ขั้นตอนสำคัญในการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีดังนี้

1. การพิจารณาความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งสามารถพิจารณาจากนโยบายขององค์กร การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น บุคลากรไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานต่างๆ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรตกต่ำ องค์กรมีการลงทุนติดต่อกับต่างประเทศ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่พูดภาษาต่างประเทศได้ เป็นต้น

2. การกำหนดโครงการฝึกอบรม โดยระบุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้ชัดเจน ทั้งนี้ต้องสร้างเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย

3. การบริหารจัดการการฝึกอบรม ประกอบด้วย การเลือกและจัดลำดับเนื้อหาของหลักสูตรอบรม การเลือกเทคนิควิธีหรือรูปแบบการอบรม การเลือกใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบการอบรม รวมไปถึง การเลือกวิทยากรบรรยายในหลักสูตรการอบรมด้วย โดยองค์กรควรบริหารจัดการการฝึกอบรมด้านต่างๆ เหล่านี้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. การประเมินผลการฝึกอบรม หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ควรมีการประเมินผลการฝึกอบรมว่ามีประโยชน์แก่พนักงานมากน้อยเพียงใด มีปัญหาใดเกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม และมีสิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดอบรมในครั้งต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของทั้งองค์กรและบุคลากรในองค์กรด้วย นอกจากนี้ ควรมีการประเมินการทำงานของบุคลากรหลังเข้ารับการฝึกอบรมว่ามีการพัฒนาขึ้นหรือไม่อย่างไร

### รูปแบบของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีหลายรูปแบบ ที่นิยมใช้ในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. การบรรยาย (Lecture) การบรรยายเป็นวิธีที่ใช้อย่างแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดใน การสื่อความหมายต่างๆ ทั้งนี้ผู้บรรยายต้องมีความรู้ และทักษะในการพูด สามารถดึงดูดผู้ฟัง และทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่สื่อได้

2. การประชุมและสัมมนา (Conference / Seminar) ทั้งการประชุมและสัมมนาเป็นวิธีการ ฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ และผู้บริหาร เพื่อเปิดโอกาสให้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน การประชุมและสัมมนาแตกต่างกันตรงที่ การประชุมมักจัดขึ้นในกรณีต้องการพิจารณาปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับนโยบายและแผนงานต่างๆขององค์กร เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ซึ่งการประชุมครั้ง หนึ่งอาจมีหลายประเด็นที่ต้องร่วมกันพิจารณา โดยข้อสรุปที่ได้จากการประชุมจะก่อให้เกิดความ เข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน ส่วนการสัมมนาจะมีการกำหนดประเด็นที่จะพิจารณาและเปิดโอกาสให้

ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยมีผู้ดำเนินรายการอภิปรายเป็นผู้คอยควบคุมขอบเขตประเด็น การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในครั้งนั้นๆ

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) การฝึกอบรบรูปแบบนี้จัดเป็นการเรียนโดยการลงมือปฏิบัติ โดยผู้เข้าร่วมจะได้รับมอบหมายให้แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่างๆที่กำหนด ให้เหมือนกับอยู่ในสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพร้อมที่จะรับมือและปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆที่อาจเกิดขึ้น การฝึกอบรบรูปแบบนี้จะช่วยดึงดูดให้ผู้เข้าร่วมสนใจและเกิดความสนุกสนานระหว่างการอบรม รวมทั้งช่วยสร้างความคุ้นเคยและความสามัคคีระหว่างผู้เข้าร่วมอบรมด้วย

นอกจากรูปแบบการฝึกอบรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีการฝึกอบรบรูปแบบอื่นอีกมากมาย อาทิเช่น การใช้โปรแกรมเรียนรู้ การใช้กรณีศึกษา การสาธิต การฝึกงาน เป็นต้น

### การจัดเนื้อหาในการอบรม

การจัดลำดับเนื้อหาในการอบรม ตามแนวทางของ Carnevale, Gainer, and Meltzer (1990) สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. เริ่มต้นด้วยการระบุดูประสงค์ของหลักสูตรอบรม
2. ให้ภาพกว้างๆของหลักสูตรอบรมก่อน แล้วค่อยลงรายละเอียดปลีกย่อย
3. สามารถจัดลำดับเนื้อหาโดยเริ่มจากสิ่งที่ย่างไปสู่สิ่งที่ยาก เพราะการเรียนรู้แบบนี้จะทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจและรู้สึกประสบความสำเร็จในการเรียน
4. ใช้ประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมอบรมให้เป็นประโยชน์ เมื่อนำเสนอความรู้ใหม่ อาจนำความรู้ใหม่มาเชื่อมโยงกับวิธีการที่ผู้เข้าร่วมคุ้นเคยอยู่แล้ว หรือใช้วิธีการใหม่กับความรู้เก่า เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยเร็ว
5. จัดลำดับเนื้อหาจากความรู้กว้างๆลงไปสู่เนื้อหาเฉพาะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้และทักษะที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆได้
6. เริ่มด้วยคำถาม “how to” (ทำอย่างไร) แล้วลงลึกสู่คำถามปลีกย่อยหลังจากคุ้นเคยกับขั้นพื้นฐานแล้ว เช่น เพราะเหตุใด ลำดับถัดไปทำอย่างไรบ้าง เป็นต้น
7. จัดลำดับอย่างคำนึงถึงความจำเป็นก่อนหลัง หรือความเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน



### การกำหนดระยะเวลาของการฝึกอบรม

ซูชัย สมितिไกร (2554) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรไว้ 2 ประเด็น คือ

1. การกำหนดระยะเวลาทั้งหมดของการฝึกอบรม ควรต้องพิจารณาวัตถุประสงค์และเนื้อหาการฝึกอบรม รวมทั้งพื้นฐานความรู้ของผู้รับการอบรมด้วย หากวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่อบรมมีมาก ระยะเวลาที่ใช้ก็ต้องมากขึ้นไปด้วย

2. การแบ่งสรรเวลา ต้องเทียบเคียงวัตถุประสงค์และเนื้อหาทั้งหมดกับจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมที่มีอยู่ แล้วจึงแบ่งสรรเวลาสำหรับวัตถุประสงค์และเนื้อหาแต่ละหัวข้อตามความเหมาะสม โดยตั้งเป้าว่า ผู้รับการอบรมจะสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ในระยะเวลาที่แบ่งสรร แต่หากเวลาที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็อาจเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น หรือหากไม่สามารถเพิ่มเวลาได้ ก็อาจตัดวัตถุประสงค์และเนื้อหาบางส่วนทิ้งไป และนำไปฝึกอบรมภายหลัง หรือจัดเป็นโครงการอบรมขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้ ควรมีเวลาการฝึกอบรมสำหรับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่มีความสำคัญและยากมาก มากกว่าวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่มีความสำคัญและยากน้อย

### ประโยชน์ของการฝึกอบรม

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การอบรมจะช่วยกระตุ้นบุคลากรให้มีความสนใจในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเกิดความรักต่องานและองค์กร ซึ่งส่งผลให้สามารถทำงานได้ผลดีขึ้น รวมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง และพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ

2. ช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน สำหรับบุคลากรใหม่ เมื่อได้ผ่านการอบรม จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจธรรมชาติและวิธีปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาอันสั้น ไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้งานในสถานที่ทำงานมากเกินไป สำหรับบุคลากรเดิม เมื่อได้ผ่านการอบรม ก็ทำให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร ช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการลดระยะเวลาในการเรียนรู้งานนี้เอง ก็ช่วยลดภาระของหัวหน้างานลงได้เช่นกัน กล่าวคือ ทำให้หัวหน้างานไม่ต้องเสียเวลาในการชี้แจงงานและสอนงานมาก เพราะบุคลากรได้ผ่านการอบรมมาแล้ว

3. ช่วยส่งเสริมการประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์กร เนื่องจากการฝึกอบรมช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น จึงมีส่วนช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่อาจเกิดจากข้อผิดพลาดในการทำงาน เช่น ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่เกินจำเป็น เป็นต้น และยังช่วยลดการปฏิบัติงานล่วงเวลา (Overtime) ลงด้วย เพราะสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรต้องทำงานล่วงเวลา ก็คือความล่าช้าและความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั่นเอง

4. ช่วยกระตุ้นความตั้งใจปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากหลายๆองค์การพิจารณาการเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนจากการผ่านการฝึกอบรมของบุคลากร เพราะเห็นว่าบุคลากรนั้นๆมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่ดีตามที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว ด้วยเหตุนี้ การฝึกอบรมจึงเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเข้าร่วม เพื่อพัฒนาตนเอง และนำไปสู่ความก้าวหน้าของตนเองในองค์กร ทำให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ

การฝึกอบรมให้พนักงานในโรงแรม จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงความต้องการจำเป็นในการอบรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบ เนื้อหาของการอบรมบุคลากรให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆขององค์กร ซึ่งการอบรมพัฒนาทักษะภาษาสำหรับพนักงานโรงแรม นอกจากจะช่วยยกระดับการบริการในโรงแรมแล้ว การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของพนักงานยังอาจช่วยกระตุ้นความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

#### 4. ทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน

Vroom (1964) ได้เสนอแนวคิดเรื่องความคาดหวังในการทำงานเพื่อใช้ในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดยทฤษฎีนี้เสนอความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงาน ผลงานที่แสดงออกตามความพยายามนั้นและรางวัลที่จะได้รับจากความพยายามและผลงานนั้น ซึ่งก็หมายถึงมนุษย์จะเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้น เมื่อความพยายามนั้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและผลงานที่ดีนั้นนำมาซึ่งรางวัลตอบแทน

Vroom เสนอแนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง ตั้งอยู่บนสมมติฐานสี่ประการคือ สมมติฐานแรกคือ มนุษย์เข้าร่วมในองค์กรด้วยความคาดหวังในเรื่องความจำเป็น แรงจูงใจและประสบการณ์ในอดีตของพวกเขา ซึ่งความคาดหวังเหล่านี้ส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคลต่อองค์กร สมมติฐานที่สอง พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลจากการเลือกอย่างมีการพิจารณาแล้ว ซึ่งหมายถึงบุคคลมีอิสระที่จะเลือกกระทำการบางอย่างโดยอาศัยการคิดพิจารณาถึงสิ่งที่คาดหวังจากผลการกระทำนั้น สมมติฐานที่สามคือ บุคคลแต่ละบุคคลมีสิ่งที่ต้องการจากองค์กรแตกต่างกัน (เช่น เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าและความท้าทาย เป็นต้น) สมมติฐานที่สี่ คือบุคคลจะเลือกกระทำในสิ่งที่จะทำให้ผลลัพธ์ที่ดีต่อบุคคลนั้น

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน เพื่อใช้ในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดยคิดเป็นสูตรสมการดังนี้

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} \times \text{Instrumentality} \times \text{Valence}.$$

Expectancy หมายถึงการที่บุคคลคิดคำนวณความเป็นไปได้ว่า เมื่อเพิ่มความพยายามแล้ว จะได้มาซึ่งผลงานที่คาดหวัง โดยค่าของ Expectancy อาจมีน้ำหนักเป็น 0 กับ 1 เช่นถ้าพนักงานเห็นว่าถึงเพิ่มความพยายามไปก็ไม่ได้ผลงานตามที่ต้องการ ค่าของ Expectancy จะเท่ากับ 0 แต่ถ้าพนักงานเห็นว่างานนั้นจะสำเร็จแน่นอน ค่าของ Expectancy จะเท่ากับ 1

Instrumentality หมายถึงการที่บุคคลคิดคำนวณความเป็นไปได้ว่า เมื่อทำผลงานได้ตามที่คาดหวังแล้วจะได้มาซึ่งผลตอบแทนการทำงานที่แตกต่างไป ค่าน้ำหนักของ Instrumentality แบ่งเป็น 0 กับ 1 เช่น ถ้าพนักงานเห็นว่าเมื่อทำผลงานในระดับที่ดีก็จะได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ค่าของ Instrumentality จะเท่ากับ 1 แต่ถ้าคุณค่าของผลงานไม่ได้ส่งผลต่อการขึ้นเงินเดือน Instrumentality จะมีน้ำหนักเท่ากับ 0

Valance หมายถึงระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็น การขึ้นเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่ง การเป็นที่ยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงาน การเป็นที่รู้จักในหมู่ผู้บังคับบัญชา ล้วนนำมาซึ่งความพึงพอใจไม่มากก็น้อยแตกต่างกันไปตามบุคคล ทั้งนี้ ค่าของ Valance อาจมีน้ำหนักตั้งแต่ -1 จนถึง 1 เช่น เมื่อพนักงานไม่พอใจในผลตอบแทน น้ำหนักของ Valance เท่ากับ -1 เมื่อรู้สึกเฉยๆ ให้น้ำหนักเท่ากับ 0 และเมื่อรู้สึกพอใจในผลตอบแทน ค่าของ Valance เท่ากับ 1

จากสูตรสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสามในเรื่องความคาดหวังในการทำงาน มีผลอย่างมากต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือไม่ว่าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งมีค่าเป็น 0 หรือติดลบ ก็ย่อมจะไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แม้ว่าบุคคลจะเห็นแล้วว่าเมื่อเพิ่มความพยายามมากขึ้น จะนำมาซึ่งผลงานที่ดีขึ้น และมีผลตอบแทนเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผลตอบแทนนั้นไม่เป็นที่พอใจของบุคคลนั้น บุคคลนั้นก็ย่อมไม่มีแรงจูงใจในการจะเพิ่มความพยายามในการทำงาน

ดังนั้นในการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนให้แก่พนักงานโรงแรมนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาแรงจูงใจอันเกิดจากความคาดหวังในการทำงานของพนักงาน ว่าทักษะที่เพิ่มขึ้นนี้จะ เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือไม่ และเมื่อมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นแล้วจะมีผลตอบแทนหรือไม่และพนักงานมีความพึงพอใจในผลตอบแทนนั้นอย่างไร

## 5. ความสำคัญของการสื่อสารภาษาต่างประเทศต่อการให้บริการในธุรกิจโรงแรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่คุณภาพของการบริการในโรงแรมและที่พัก เกียรติ สิมะกุล (2549) กล่าวว่ากลยุทธ์ที่โรงแรมจะเอาชนะใจลูกค้าหรือแขกที่เข้าพักได้ คือ การบริการที่มีคุณภาพดีเยี่ยมและมีการให้บริการในระดับสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม

ตามจากงานวิจัยเรื่องกรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งภายใต้ ข้อตกลงของอาเซียน พบว่าแรงงานในภาคธุรกิจโรงแรมมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่ สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง กล่าวคือ มีการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าที่ดี แต่ยังมีจุดอ่อนในด้าน ทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ (สุวรรณ ตุลยวศินพงศ์, 2554)

สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค (2554) เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจ้าง งานและปัญหาการขาดแคลนแรงงานว่า ภาคธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารเกิดวิกฤตการณ์การขาด แคลนแรงงาน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเสรีแรงงานจากการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากต่างชาติในประเทศสมาชิกเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น เกิดการแย่ง งาน และแรงงานต่างชาติเหล่านั้นก็มีข้อได้เปรียบในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศที่ 3 อาทิ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และญี่ปุ่น ซึ่งเป็นตลาดหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาค

นอกจากนี้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวตามกรอบความตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA – ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) 2 สาขา คือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงาน เพื่อ ดำเนินการจัดทำสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN – Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)) โดยมีรายละเอียดดังนี้

## **1) สาขาบริการที่พัก (Hotel Services) ได้แก่**

1.1) Front office ได้แก่ Front office manager, Front office supervisor, Receptionist, Telephone operator, Bell boy

1.2) House Keeping ได้แก่ Executive housekeeper, Laundry manager, Floor supervisor, Laundry attendant, Room attendant, Public area cleaner

1.3) Food Production ได้แก่ Executive chef, Demi chef, Chef de partie, Commis pastry, Baker, Butcher

1.4) Food and Beverage Service ได้แก่ F&B Director, F&B Outlet manager, Head waiter, Bartender, Waiter

## **2) สาขาบริการการเดินทาง (Travel Service)**

2.1) Travel agencies ได้แก่ General Manager, Assistant general manager, Senior travel consultant, Travel consultant

2.2) Tour operations ได้แก่ Product manager, Sales & marketing manager, Credit manager, Ticketing manager, Tour manager

นอกจากนี้ วิชาชีพ กายานศิลปกรรม (2555) กล่าวสรุป ถึงมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ตามมาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย ดังนี้

1. มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยการพูดจา สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน การแต่งกายสะอาด ถูกต้องตามกาลเทศะสุขภาพแข็งแรง สามารถทำงานหนักได้ และมีอนามัยส่วนตัว มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีการวางตนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ

2. มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูงมีระเบียบวินัย มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีจิตพร้อมบริการและ มีน้ำใจใน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความละเอียดรอบคอบ ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม

3. มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมมีความสามารถในการพัฒนาระบบและ/หรือวิธีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความสามารถในการประเมินตนเองในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเวลาที่กำหนด มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักแรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค

4. มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดี ทั้งทางด้าน การอ่าน การพูดการเขียน มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษา กาย (Body Language) ได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา

สำหรับมาตรฐานที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนของพนักงานโรงแรม คือด้าน ความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร เนื่องจากทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศของพนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่คุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมและที่พัก คือ กระแสการเดินทางของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน ที่ไหลเข้าสู่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งเป็นแรงกระตุ้นความเข้มข้นในการแข่งขัน และการเปลี่ยนโครงสร้างของการจ้างแรงงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม ซึ่งต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของพนักงานในโรงแรม การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศของพนักงานโรงแรมในระดับต่างๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพการบริการ และความสามารถในการแข่งขันกับแรงงานต่างชาติ

## 6. ความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะภาษาเฉพาะทาง

### ความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) เป็นแนวคิดที่มีจุดกำเนิดในทศวรรษที่ 1930 โดยคณะกรรมการติดตามประเมินผลโครงการศึกษา 8 ปี (Eight-Year Study) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสนใจหรือความต้องการของผู้เรียน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่สนองความสนใจหรือความต้องการของผู้เรียน (สุวิมล ว่องวานิช, 2548)

นักวิชาการได้ให้คำนิยามสำหรับความต้องการจำเป็นไว้หลากหลาย โดยอาจจัดเป็นสองกลุ่มแนวคิดที่สำคัญคือ **กลุ่มที่มองว่าความต้องการจำเป็นคือความแตกต่าง/ขาดแคลน** ซึ่งให้นิยามความต้องการจำเป็น หมายถึง ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็นหรือปรารถนาจะให้เกิดขึ้น (Kaufman and English, 1981; Witkin, 1984 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2548) สุวิมล วิเคราะห์คำนิยามของ Scriven and Roth (1978 อ้างถึงใน ในสุวิมล, 2548) ขยายความเพิ่มเติมอีกว่า ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่พึงพอใจต้องมีมากถึงระดับที่ทำให้เกิดปัญหาตามมา หรือประสพภาวะที่ไม่น่าพอใจ มิเช่นนั้นก็จะยังไม่ถึงขั้นที่เรียกว่าความต้องการจำเป็น ส่วนอีกกลุ่มแนวคิดหนึ่งนั้นคือ **กลุ่มที่มองว่าความต้องการจำเป็นคือประโยชน์ที่จะได้รับ** Scriven (1991 อ้างในสุวิมล, 2548) เห็นว่าความต้องการจำเป็นไม่จำเป็นต้องกำหนดในรูปของความแตกต่าง แต่อาจจะเป็นการกำหนดความต้องการจำเป็นสำหรับอะไรก็ตามที่ทำให้เกิดความพอใจ (satisfaction) และระดับความพอใจนี้ก็ขึ้นอยู่กับบริบท (context dependent) ความต้องการจำเป็นของคนกลุ่มหนึ่งอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นของคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ได้ แต่ต้องมาหาวิธีเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุด การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 ส่วน ได้แก่ การระบุความต้องการจำเป็น (Needs Identification) เพื่อสำรวจความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้นทั้งหมดในองค์กร การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) เพื่อ

วิเคราะห์สาเหตุที่นำไปสู่การเกิดความต้องการจำเป็นนั้นๆ และการกำหนดแนวทางการแก้ไข (Needs Solution) เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการจำเป็นให้หมดไป (สุวิมล ว่องวานิช, 2548 : 83-84)

### ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

สำหรับการประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ก่อนที่จะมีการจัดฝึกอบรม มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินและระบุความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Identifying Training Needs) เพื่อให้การจัดอบรมนั้นตรงกับความต้องการจำเป็นจริงขององค์กร และบุคลากร ตลอดจนสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการทำงานนั้นๆ Wexly and Latham (2002) กล่าวในหนังสือการพัฒนาและจัดอบรมทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของพวกเขาว่า วิธีการระบุความต้องการจำเป็นในการอบรมนั้น ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ 3 ด้าน คือ ด้านองค์กร ด้านงาน และด้านบุคคล เพื่อตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อคือ 1) ส่วนใดในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม 2) บุคลากรนั้นจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3) ใครบ้างที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและเป็นการฝึกอบรมประเภทไหน ซึ่งการวิเคราะห์ทั้งสามด้านนี้มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังนั้นในการระบุความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมจึงจะต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความต้องการจำเป็นของทั้งสามด้านนี้

การวิเคราะห์ด้านองค์กร มีจุดประสงค์สำคัญคือการสำรวจ “ช่องว่าง” ระหว่างเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวังจะให้เกิดขึ้นกับสภาพอันเป็นจริงขององค์กร นอกจากนี้การวิเคราะห์ด้านองค์กรยังเป็นการสำรวจจำนวนบุคลากรที่องค์กรเห็นว่าต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเร่งด่วนและกลุ่มที่จะต้องรับการฝึกอบรมในอนาคต ซึ่งความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นจะเกี่ยวข้องอย่างยิ่งกับการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรนั้นๆ การศึกษาความต้องการจำเป็นในระดับองค์กรนั้น จึงเป็นการตอบคำถามที่ว่า ส่วนใดขององค์กรที่ต้องได้รับการฝึกอบรมและทำไมจึงต้องได้รับการฝึกอบรม อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบและวางเนื้อหาของการฝึกอบรมต่อไป

การวิเคราะห์ด้านงาน เป็นการวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าพนักงานควรเรียนรู้อะไรเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Swart et al. (2005) กล่าวในหนังสือของพวกเขาว่า การอบรมเป็นเพียงวิธีหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาการทำงาน โดยหากให้ความต้องการจำเป็นในการอบรม หมายถึงช่องว่างระหว่างความสามารถที่มีอยู่กับความสามารถที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน ช่องว่างด้านการปฏิบัติงานนั้น จะเป็นช่องว่างสำหรับการฝึกอบรมก็ต่อเมื่อผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ ถ้าได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติ เพื่อปิดช่องว่างนั้น ดังนั้นจึงต้องพิจารณาสาเหตุที่ทำให้งานบกพร่องนั้นเกิดจากอะไร เพื่อหาทางพัฒนาการทำงานให้เหมาะสม สำหรับการวิเคราะห์ด้าน

งาน เพื่อจัดหลักสูตรอบรมนั้น Wexly and Latham (2002) ระบุขั้นตอนในการวิเคราะห์ด้านงานไว้ 5 ขั้นตอนสำคัญคือ 1) การระบุรายละเอียดและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานนั้นๆ 2) การระบุภารกิจต่างๆที่ต้องกระทำสำหรับส่วนงานนั้นๆ 3) การระบุความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินภารกิจเหล่านั้น 4) การกำหนดวัตถุประสงค์สำคัญของหลักสูตรอบรม 5) การออกแบบรายละเอียดของหลักสูตรอบรม เช่นรูปแบบการอบรม ระยะเวลา สถานที่ ผู้ฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

การวิเคราะห์ด้านบุคคล เป็นการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของพนักงาน เพื่อสำรวจว่าใครบ้างที่มีความต้องการจำเป็นและต้องการจำเป็นในด้านใด ดังนั้นในการสำรวจความต้องการจำเป็นของพนักงาน ในขั้นแรกนั้นจะต้องศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานว่าทำได้ดีเพียงใด ถ้าผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานออกมาต่ำกว่าความคาดหวัง จึงดำเนินการสำรวจในขั้นต่อมา คือการศึกษาว่าทักษะเฉพาะและความรู้อะไรที่พนักงานจะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

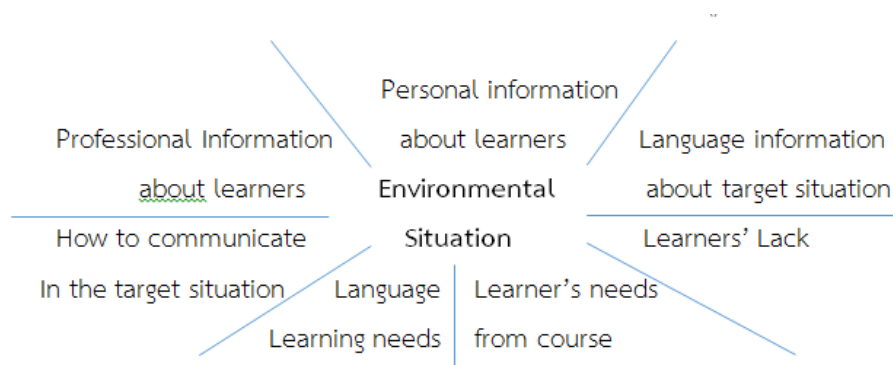
#### ความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรมภาษาเฉพาะทาง

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) เป็นที่ยอมรับกันว่ามีความสำคัญและเป็นขั้นตอนแรกในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนต่างๆ (Richerich and Chacerel, 1987 ; Dudley-Evans and St.John, 1998 อ้างถึงใน Li, J., 2014) เพื่อให้หลักสูตรการเรียนการสอนนั้นสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการเรียนของกลุ่มผู้เรียนเฉพาะ Nunan (1994) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการที่จะระบุคุณลักษณะสำหรับหลักสูตรแต่ละหลักสูตร โดยคุณลักษณะเหล่านั้นได้แก่การจัดกลุ่มผู้เรียน การเลือกและจัดลำดับเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน ระยะเวลา ความเข้มข้นและความยาวของหลักสูตร

ในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น นักวิชาการได้สร้างรูปแบบการศึกษวิเคราะห์ออกมาหลายโมเดล เช่น Target Situation Analysis ซึ่งมุ่งเป้าในการค้นหาความต้องการจำเป็นของผู้เรียนหลังจบหลักสูตร หรือโมเดล Present Situation Analysis อันเป็นการศึกษาจุดอ่อน จุดแข็งของผู้เรียน เพื่อวิเคราะห์หาช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันของผู้เรียนกับเป้าหมายที่ต้องการ Hutchinson and Waters' Model เป็นรูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นโดยวิธีการที่ใช้การเรียนเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วยการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านสถานการณ์เป้าหมาย (target situation needs) และความต้องการจำเป็นด้านการเรียน (learning needs) โดยสถานการณ์เป้าหมายประกอบด้วยความจำเป็น (necessities) การขาดแคลน (lacks) และความต้องการ (wants) โดยความจำเป็นนั้นเกิดจากข้อกำหนดจากสถานการณ์เป้าหมาย การขาดแคลนคือ



ช่องว่างระหว่างความจำเป็นกับทักษะที่ผู้เรียนมีอยู่ ความต้องการคือ ความต้องการจำเป็นอันมาจาก ความประสงค์ของตัวผู้เรียนเอง ส่วนความต้องการจำเป็นด้านการเรียนก็คือรูปแบบและวิธีการเรียน ภาษาของผู้เรียน อันเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเรียน รูปแบบการเรียนที่ตรงความต้องการ ทรัพยากรที่มีอยู่ เวลาและสถานที่ในการจัดหลักสูตร ตลอดจนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน และอีก รูปแบบหนึ่งได้แก่ Dudley – Evans and St John’s Model of Needs Analysis วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการเรียนโดยศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ดังรูปประกอบด้านล่าง



ภาพที่ 2 รูปแบบโมเดลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของ Dudley – Evans and St John’s

จากโมเดลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะทางของ Dudley – Evans and St John’s เป็นการสำรวจความต้องการจำเป็นจากสภาพการณ์แวดล้อม Environmental Situation อันได้แก่ 1) ข้อมูลด้านงาน อันหมายถึงภารกิจและกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน เพื่อวิเคราะห์การใช้ภาษาของสถานการณ์เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการเรียน 2) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน เป็นการศึกษาดังปัจจัยต่างๆที่จะมีผลต่อวิธีการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น ประสบการณ์ในการเรียน พื้นฐานทางวัฒนธรรมของผู้เรียน ทักษะติดต่อภาษาอังกฤษ รวมทั้งเหตุผลและความคาดหวังต่อการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ วิธีการและกลยุทธ์ในการเรียนที่เป็นลักษณะเฉพาะของผู้เรียนเอง 3) ข้อมูลด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียน เช่น ลักษณะการใช้ภาษา ทักษะที่มีอยู่ ระดับภาษาของผู้เรียนในปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะแสดงให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการ เพื่อวิเคราะห์ว่าผู้เรียน “ขาด” ความรู้หรือทักษะอะไร และสิ่งที่ขาดนั่นเอง คือสิ่งที่ผู้เรียนมีความต้องการจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติม 4) ข้อมูลความต้องการจำเป็นด้านการเรียน เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีประสิทธิภาพสำหรับการเรียนและฝึกฝนทักษะที่ผู้เรียนขาดแคลนอยู่ 5) ข้อมูลด้านการสื่อสารเพื่อการทำงาน เพื่อให้ทราบว่าทักษะและความรู้ภาษาลักษณะใดบ้างที่ใช้ในสถานการณ์เป้าหมาย (Dudley&Evans & St John, 1998 อ้างถึงใน Li, 2014)

ในการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรมภาษาจีนเฉพาะทางนั้น จึงจำเป็นต้องสำรวจความต้องการทั้งในด้านองค์กร ด้านบุคคลและด้านงาน ในด้านองค์กรนั้นเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันและนโยบายขององค์กรว่ามีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเพิ่มทักษะภาษาจีนสำหรับบุคลากรหรือไม่ และบุคลากรในหน่วยงานใดบ้างที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะภาษาจีน ตลอดจนเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวังต่อระดับการใช้ภาษาจีนที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน ส่วนในด้านบุคคลนั้น เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรมีความต้องการจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการปฏิบัติงานหรือไม่ ระดับภาษาจีนที่บุคลากรมีอยู่เพียงพอกับความรู้อะไรและทักษะการใช้ภาษาจีนที่ต้องใช้จริงในการดำเนินงานนั้นหรือไม่ รวมทั้งวิธีการและรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน ในด้านงานนั้น เพื่อให้ทราบถึงภารกิจและกิจกรรมที่มีการใช้ภาษาจีน เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดเนื้อหาความรู้และทักษะการใช้ภาษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นด้านงาน

## 7. การสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศแก่ชาวต่างชาติ

การสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ (Teaching Chinese as a Foreign Language) คือ การสอนภาษาจีนให้แก่ชาวต่างชาติ รวมถึงชาวจีนโพ้นทะเลที่ไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแม่ด้วย ซึ่งการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศนี้ จัดอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ ตามที่หยาง ชิงฮว่า (Yang Qinghua, 1995) นักวิชาการจีนท่านหนึ่งเคยกล่าวไว้ว่า “ลักษณะของสาขาวิชาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศนั้นเป็นทั้งการสอนภาษาที่สอง และเป็นทั้งการสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งไม่ต่างจากการสอนภาษาจีนให้ชนกลุ่มน้อยเลย ล้วนจัดอยู่ในสาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ทั้งสิ้น”

การสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศได้รับการยอมรับให้จัดตั้งขึ้นเป็นสาขาวิชาแขนงหนึ่งตั้งแต่ปีค.ศ.1978 โดยมีนักวิชาการเขียนบทความในวารสารรายปักษ์ “Studies of the Chinese Language” ฉบับแรกประจำปีนั้น ปรากฏข้อความตอนหนึ่งว่า “หากต้องการศึกษาวิจัยการสอนภาษาจีนให้กับชาวต่างชาติในลักษณะที่เป็นศาสตร์เฉพาะทางเลยนั้น ก็ควรจัดตั้งศูนย์กลางการวิจัย เพื่อสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ขึ้นโดยเฉพาะ” ตั้งแต่นั้นมา นักวิชาการก็เริ่มให้ความสนใจศึกษาวิจัยสาขาวิชานี้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### ลักษณะเด่นของการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ

เนื่องจากการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ เป็นการสอนภาษาจีนซึ่งอยู่ในฐานะภาษาที่สอง หรือในฐานะภาษาต่างประเทศ ย่อมแตกต่างจากการสอนภาษาจีนซึ่งอยู่ในฐานะภาษาแม่ ดังนั้นจุดประสงค์ เนื้อหา และวิธีการต่างๆ ล้วนมีความแตกต่างกัน สำหรับจุดประสงค์ในการสอน

ผู้ที่ไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแม่ นั่น ก็เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กฎเกณฑ์การออกเสียงภาษาจีน เข้าใจวิธีใช้คำศัพท์ต่างๆ ในภาษาจีน ฝึกฝนการเลือกใช้คำที่เหมาะสมหรือเข้ากัน ในสถานการณ์ต่างๆ และเรียนรู้โครงสร้างประโยคภาษาจีน รวมถึงรู้จักใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้ภาษาจีนกลายเป็น “ภาษาที่เคยชินภาษาใหม่สำหรับผู้เรียน” และเนื่องจากต้องคำนึงถึงผู้เรียนซึ่งเป็นชาวต่างชาติ หรือผู้ที่ไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแม่เป็นหลัก ดังนั้น หัวใจสำคัญของการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศจึงอยู่ที่ประเด็น “สอนอะไร” และ “สอนอย่างไร” รวมไปถึง “เรียนอย่างไร” ด้วย ซึ่งก่อนที่จะตอบโจทย์ประเด็นเหล่านี้ เราต้องทำความเข้าใจถึงลักษณะเด่นของการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศเสียก่อน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน
2. เน้นการฝึกฝนทักษะเป็นหลัก โดยการนำความรู้ทางภาษาแปลงเป็นทักษะ
3. ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนระดับพื้นฐาน เพราะการปูพื้นฐานให้แน่นเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด และระดับพื้นฐานนี้เองที่สามารถแสดงให้เห็นถึงลักษณะเด่นและกฎเกณฑ์ของการเรียนการสอนภาษาที่สองได้อย่างชัดเจนที่สุด
4. ใช้วิธีเปรียบเทียบภาษาเป็นพื้นฐานในการเรียนการสอน กล่าวคือ ผู้สอนต้องรู้จักเปรียบเทียบภาษาจีนกับภาษาแม่ของผู้เรียน เพื่อให้ทราบถึงจุดยากสำหรับผู้เรียนและจุดสำคัญที่ควรเน้น เพื่อสามารถช่วยผู้เรียนแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ได้
5. มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางวัฒนธรรมอย่างแน่นแฟ้น เพราะการเรียนภาษาย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นการเรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้นๆ โดยเฉพาะเมื่อต้องการสื่อสารกับเจ้าของภาษา บางครั้งก็จำเป็นต้องใช้ปัจจัยทางวัฒนธรรมแฝงมาในการสื่อสารด้วย
6. มีลักษณะการเรียนการสอนที่แตกต่างจากศาสตร์อื่นๆ ในด้านต่างๆ อาทิเช่น จำนวนคนต่อหนึ่งห้องเรียนมีจำนวนน้อย จำนวนเวลาเรียนค่อนข้างเยอะ และมีเนื้อหาการเรียนที่เฉพาะเจาะจง เป็นต้น

### ทฤษฎีสำคัญที่ใช้ในสาขาวิชาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ

เนื่องจากสาขาวิชาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศนี้ถือเป็นสาขาที่มีลักษณะข้ามสาขาวิชา กล่าวคือเป็นสาขาวิชาที่ผสมผสานศาสตร์หลายแขนงไว้ด้วยกัน ทฤษฎีที่นำมาใช้สำหรับสาขาวิชานี้ได้โดยตรงจึงต้องมี “พื้นฐานทฤษฎี” จากศาสตร์ 5 แขนงมารองรับเสียก่อน อันได้แก่ ปรัชญา ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ จิตวิทยา และวัฒนธรรมศึกษา

เราสามารถจำแนกทฤษฎีสำคัญที่ใช้ในการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศได้ ดังนี้

“ทฤษฎีภาษา” ซึ่งรองรับด้วยพื้นฐานทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ และปรัชญาทั่วไป

“ทฤษฎีการเรียนรู้ภาษา” ซึ่งรองรับด้วยพื้นฐานทฤษฎีทางจิตวิทยา และปรัชญาทั่วไป

“ทฤษฎีการสอนภาษา” ซึ่งรองรับด้วยพื้นฐานทฤษฎีทางศึกษาศาสตร์ และปรัชญาทั่วไป

“ทฤษฎีการสอนข้ามวัฒนธรรม” ซึ่งรองรับด้วยพื้นฐานทฤษฎีทางวัฒนธรรมศึกษา และปรัชญาทั่วไป

จาก 4 ทฤษฎีข้างต้น “ทฤษฎีภาษา” และ “ทฤษฎีการสอนข้ามวัฒนธรรม” สามารถนำมาช่วยตอบโจทย์ประเด็น “สอนอะไร” (รวมถึง “เรียนอะไร”) ในการเรียนการสอนภาษาที่สองได้ ส่วน “ทฤษฎีการสอนภาษา” และ “ทฤษฎีการเรียนรู้ภาษา” นั้นสามารถนำมาช่วยตอบโจทย์ประเด็น “สอนอย่างไร” (รวมถึง “เรียนอย่างไร”) ในการเรียนการสอนภาษาที่สองได้เช่นกัน ซึ่งตัวทฤษฎี รวมถึงองค์ประกอบของทฤษฎีแต่ละข้อข้างต้น ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศได้ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน โครงสร้างการเรียนการสอน และการเขียนตำราการเรียนการสอน เหล่านี้เป็นต้น ดังนั้น ทฤษฎีทั้ง 4 ข้อนี้จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งเราสามารถนำทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนภาษาจีนให้แก่ชาวต่างชาติได้ ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ ก็ต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆประกอบกัน อาทิเช่น ภาษาแม่ของผู้เรียนคือภาษาใด จุดมุ่งหมายของผู้เรียนคืออะไร กลุ่มผู้เรียนอยู่ในวัยไหน เป็นต้น เมื่อมีปัจจัยหลายๆอย่างประกอบกันแล้ว เราจึงจะสามารถกำหนดทิศทาง การเรียนการสอน และดำเนินการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพได้มากที่สุด

## 8. การสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ทฤษฎีการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น เกิดขึ้นครั้งแรกจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดย Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกับการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปนั้นไม่ได้มีความแตกต่างในทางทฤษฎี แต่แตกต่างกันในทางปฏิบัติ ซึ่งก็คือการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น จะกำหนดเนื้อหาวิชา ตลอดจนถึงคำศัพท์ รูปประโยค บทเรียนที่สอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถทางภาษาเพื่อนำไปใช้ในอาชีพเฉพาะหรือแวดวงวิชาการเฉพาะทางของผู้เรียน ในขณะที่การเรียนภาษาทั่วไปนั้น คือการเรียนรู้ระบบเสียง หลักไวยากรณ์ คำศัพท์ สำนวน รูปประโยคต่างๆ ทั้งในภาษาพูดและภาษาเขียน โดยที่ไม่ได้มุ่งเน้นไปในสถานการณ์หรือบริบทใดโดยเฉพาะ

โดยสรุป การสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไป เพียงแต่มีการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้อันมีความเฉพาะเจาะจงไปยังบริบทใดบริบท

หนึ่งตามความจำเป็นและความต้องการของผู้เรียน โดยอาจจะเป็นบริบทเกี่ยวอาชีพใดอาชีพหนึ่ง เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับงานวิศวกรรม ภาษาอังกฤษสำหรับงานกฎหมาย หรืออาจจะเป็นรูปแบบภาษา สำหรับด้านวิชาการแขนงใดแขนงหนึ่ง เช่นด้านวิทยาศาสตร์ หรือมนุษยศาสตร์ก็ได้ ทั้งนี้ คำว่า ภาษา ในที่นี้ โดยทั่วไปหมายถึงภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศสำหรับผู้เรียนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นๆ ด้วยเหตุนี้ ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในภาษานั้นๆจึงถือว่ามีความสำคัญที่จะช่วยให้การเรียนบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการจัดการสอนดังกล่าวมีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

### หลักการสำคัญในการจัดการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Day & Krzanowski (2011) กล่าวว่า สิ่งที่ผู้สอนจะต้องพิจารณาให้มากในการจัดการเรียน การสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะก็คือการที่ผู้สอนต้องพยายามหาบทเรียนและวิธีการสอนที่ เหมาะสมกับแต่ละชั้นเรียน เพราะเป็นการเรียนการสอนความรู้ภาษาเฉพาะทาง ด้วยเหตุนี้ผู้เรียนใน ชั้นเรียนภาษาดังกล่าวจึงมักจะมีความรู้ในเนื้อหาที่เรียนมากกว่าผู้สอน พวกเขาจึงชี้ว่า กลยุทธ์สำคัญ สำหรับผู้สอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะก่อนจะจัดการสอนก็คือ

1. จริจใจและเปิดใจกว้าง ผู้สอนไม่ต้องกลัวที่จะยอมรับว่าไม่รู้ในเรื่องที่ไม่ถนัดคุ้นเคย เพราะ หน้าที่สำคัญของผู้สอนคือการทำให้ผู้เรียนภาษาสามารถใช้ภาษาเพื่ออธิบายหรือสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ ได้ ดังนั้นกลยุทธ์ในการเรียนที่สำคัญคือความร่วมมือระหว่างผู้สอนภาษาในการถ่ายทอดความรู้ทาง ภาษาและกลวิธีการสอนกับผู้เรียนที่มีความรู้ในบริบทเฉพาะทาง

2. เตรียมตัวให้พร้อม ผู้สอนจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพยายามศึกษาหาความรู้ในบริบททาง วิชาชีพของผู้เรียน ดังนั้นก่อนเริ่มการสอน ผู้สอนจึงควรเตรียมตัวให้พร้อมโดยการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับความรู้ในบริบทนั้นๆ การวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในชั้นเรียน การจัดการกับ คำศัพท์เฉพาะทางและเรียนรู้ให้มากขึ้นเพื่อให้พร้อมยิ่งขึ้นสำหรับครั้งต่อไป

3. มั่นใจในทักษะการสอน แม้ว่าผู้เรียนจะมีความรู้เกี่ยวกับสายงานที่ทำมากกว่าผู้สอน แต่ การสอนที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้ประสิทธิผลในการเรียนมีมากกว่าผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางมากแต่ ขาดกลวิธีการสอนที่ดี

เพื่อให้สามารถจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน Day & Krzanowski เน้นว่าการทำ แบบสำรวจเพื่อวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) ของผู้เรียนก่อนเริ่มชั้นเรียนเป็นสิ่งจำเป็น อย่างยิ่งสำหรับการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คำถามสำคัญที่ผู้สอนจะต้องตอบให้ได้ก่อน จัดการเรียนการสอน ได้แก่

1. จะจัดการสอนที่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้เรียนโดยเฉพาะหรือจะเป็นชั้นเรียนปกติที่มี อยู่แล้วแต่ปรับแต่งแก้ไขเนื้อหา

2. ผู้เรียนเป็นใคร นักศึกษาในมหาวิทยาลัยหรือบุคลากรในสายงานนั้นๆ ผู้เรียนมาจากไหน มีอายุ คุณสมบัติ ประสบการณ์อย่างไร
3. ผู้เรียนจ่ายค่าเล่าเรียนเองหรือว่าได้รับการสนับสนุนจากนายจ้าง ถ้าได้รับการสนับสนุนจากนายจ้าง ก็จำเป็นต้องให้ทั้งผู้เรียนและนายจ้างตอบแบบสำรวจเพื่อวิเคราะห์ความต้องการในการเรียน
4. ผู้เรียนต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรายละเอียดการเรียนการสอนหรือไม่
5. ผู้เรียนในชั้นเรียนมีระดับภาษาเดียวกันทั้งชั้นเรียนหรือว่ามีระดับหลากหลาย
6. ลักษณะภาษาแบบใดที่ผู้เรียนมักใช้ในการทำงาน เช่นวิศวกรจำเป็นต้องเขียนบันทึกข้อความสำหรับใช้ในองค์กร เขียนรายงาน พยาบาลจำเป็นต้องเขียนสรุบบันทึกผู้ป่วย หมอจำเป็นต้องเขียนบทความวิชาการ บันทึกทางการแพทย์ เป็นต้น
7. ผู้เรียนหรือหน่วยงานที่ต้องการใช้จัดการเรียนการสอนมีเงินทุนสนับสนุนการจัดทำแบบเรียนเฉพาะทางหรือสื่อการสอนที่ไม่มีในแบบเรียนทั่วไปหรือไม่
8. จะจัดชั้นเรียนที่ไหน ในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ผู้เรียนจะมีเวลาในการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือทำการบ้านหรือไม่
9. ผู้เรียนมีวิธีในการเรียนอย่างไร ชอบรูปแบบการสอนแบบใด
10. ในบริบทเฉพาะทางนั้น ผู้สอนพอจะคุ้นเคยกับหัวข้อใดบ้าง ผู้เรียนสามารถจัดหาสื่อการสอนที่เกี่ยวข้องกับบริบทนั้นจากที่ทำงานเพื่อใช้ในชั้นเรียนได้หรือไม่

### การสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

การสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือที่เรียกว่า Chinese for Specific Purposes (CSP) เป็นศาสตร์ที่ดัดแปลงมาจากการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) โดยหวังรั้วเจียง (2003) เป็นผู้ที่เสนอแนวคิดนี้ขึ้นมา เช่นเดียวกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ การสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ก็คือ การสอนภาษาจีนในขอบเขตหรือศาสตร์เฉพาะทาง เช่น ภาษาจีนสำหรับการแพทย์ ภาษาจีนสาขาวิทยาศาสตร์ ภาษาจีนสาขามนุษย์ศาสตร์ เป็นต้น หรือ การสอนภาษาจีนที่ใช้ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งมักใช้ในกิจการงานต่างๆ เช่น ภาษาจีนเพื่อ งานวิศวกรรม ภาษาจีนเพื่องานบริษัท ภาษาจีนเพื่อการค้าระหว่างประเทศ ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาจีนเพื่อการโรงแรม เป็นต้น

หลังการปฏิรูปและเปิดประเทศของจีนในปี 1978 ก็เริ่มมีนักเรียนต่างชาติเข้ามาศึกษาในสถาบันการศึกษาของประเทศจีนมากขึ้นเรื่อยๆ สถาบันการศึกษาต่างๆจึงเริ่มเปิดสอนวิชาภาษาจีน

เฉพาะทาง เช่น ภาษาจีนทางวิทยาศาสตร์ ภาษาจีนทางการแพทย์ และผลิตตำราที่เกี่ยวข้อง ในยุคนั้น การผลิตแบบเรียนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีไม่น้อยกว่า 150 ชนิด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบเรียนภาษาจีนด้านธุรกิจการค้า (Lü Bisong, 1990) โดยเฉพาะในปัจจุบัน ประเทศจีนมีการติดต่อทำธุรกิจกับต่างประเทศมาก แบบเรียนประเภทนี้จึงได้รับการผลิตและเผยแพร่มากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้แบบเรียนแล้ว ยังมีการจัดสอบวัดระดับภาษาจีนธุรกิจในประเทศต่างๆกว่า 20 ประเทศ หนึ่งในนั้นก็คือประเทศไทย

ถึงแม้ชื่อ “การสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ” เพิ่งได้รับการเสนอในศตวรรษที่ 20 นี้ แต่ในความเป็นจริง มีผู้ให้ความสนใจศาสตร์ดังกล่าวมาตั้งแต่ช่วงปี 1980 แล้ว ถึงกระนั้น การศึกษาวิจัยและการผลิตตำราด้านนี้ก็ยังมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากการสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นยังไม่มีทฤษฎีและรูปแบบการเรียนการสอนที่สมบูรณ์ ยังไม่มีการเผยแพร่ที่กว้างขวางเท่าที่ควร และยังขาดความสมดุลด้านการพัฒนาในศาสตร์ของตนเอง เห็นได้ชัดจากตำราแบบเรียนต่างๆที่ผลิตออกมาไม่ก็ประเภท ทั้งที่มีภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอีกมากมายที่ยังต้องการการผลิตสื่อการเรียนการสอนออกมา ดังนั้น การศึกษาวิจัยและผลิตตำราการสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านต่างๆจึงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สอนรวมทั้งผู้เรียนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในแต่ละด้านด้วย

### ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาษาศาสตร์และการสอนภาษาล้วนถือเป็นพื้นฐานของการสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทั้งสิ้น อาทิเช่น ทฤษฎีภาษาศาสตร์เชิงสังคม เป็นตัวช่วยบ่งบอกลักษณะการใช้ภาษาและการสื่อสารในสังคม ทฤษฎีภาษาศาสตร์ประยุกต์จำพวกการสอนภาษา วัจนลีลาศาสตร์ (stylistics linguistics) ช่วยในการนำภาษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะการเรียนการสอนภาษาจีน เป็นต้น

2. การสอนภาษาจีนให้ชาวต่างชาติ โดยทั่วไปจะต้องให้ผู้เรียนเรียนรู้และฝึกฝนทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ การฟัง พูด อ่าน เขียน แต่บางครั้งเมื่อนำไปใช้ในชีวิตจริง การเรียนรู้ภาษาจีนให้ได้ทุกทักษะอาจจะทำได้ยาก โดยเฉพาะบางสายอาชีพที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะภาษาเพียง 1-2 ด้านเท่านั้น เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ ใช้ทักษะการพูดเป็นหลัก อาชีพพนักงานต้อนรับในโรงแรม ใช้ทักษะการฟังและพูด อาชีพล่ามและนักแปล ใช้ทักษะการฟังพูด หรืออ่านเขียน ที่เป็นภาษาจีนทั่วไปหรือภาษาจีนเฉพาะทาง ฯลฯ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะในการเรียนภาษาจีนของผู้เรียนแต่ละคน ในการสอนจึงควรยึดความต้องการจำเป็นของผู้เรียนเป็นหลัก ดังที่ เฉิน ลีผิง (Chen Liping, 2000) เคยกล่าวไว้ว่า “ผู้เรียนจะใช้อะไรในอนาคต ก็สอนสิ่งนั้นให้พวกเขา”

“วิจัยการสอนคำศัพท์ภาษาจีนสำหรับการแพทย์แผนจีน” ของ ฉาย หน่ายกั้ง (Zhai Naigang, 2007) ได้ยกตัวอย่างการออกแบบการเรียนการสอนภาษาจีนสำหรับการแพทย์แผนจีน ภายใต้แนวคิดของ CSP โดยสังเขป ประการแรกคือ การให้ความสำคัญกับความจำเป็นของผู้เรียน สำหรับการเรียนภาษาจีนสำหรับการแพทย์แผนจีนนี้ วัตถุประสงค์หลักของผู้เรียน คือ การใช้ภาษาจีนเป็นเครื่องมือเพื่อเข้าศึกษาต่อด้านการแพทย์แผนจีน โดยต้องผ่านการสอบวัดระดับภาษาจีน (Hanyu Shuiping Kaoshi : HSK) ในระดับที่กำหนด เพื่อนำผลคะแนนดังกล่าวยื่นเข้าศึกษาต่อด้านนี้ได้ ดังนั้น คำศัพท์ที่จะสอนผู้เรียน ต้องประกอบด้วยทั้งคำศัพท์ทั่วไป คำศัพท์กิ่งเฉพาะทางและคำศัพท์เฉพาะทางแพทย์แผนจีน เมื่อประกอบรวมกันแล้วเป็นปริมาณคำศัพท์ที่เพียงพอในการสอบและการนำไปใช้ในการศึกษาต่อได้ ประการที่สอง คือ การออกแบบการเรียนการสอนนั้น ควรใช้สถานการณ์เป็นพื้นหลังในการเรียนรู้คำศัพท์ และพยายามใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนในการอธิบายความหมายของคำศัพท์นั้นๆ

ถึงแม้จะมีผู้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเกี่ยวกับการสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์มาแล้วจำนวนหนึ่ง ทว่า การเรียนการสอนภาษาจีนภายใต้แนวความคิดนี้ก็ยังคงอยู่ในระยะทดลอง งานวิจัยส่วนใหญ่ก็มักเป็นการศึกษากรอบแนวคิดกว้างๆ แต่งานวิจัยเฉพาะทางหรือกรณีศึกษายังมีน้อย ด้วยเหตุนี้ การสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือ CSP จึงยังมีพื้นที่ว่างอีกมากในการศึกษาวิจัยและพัฒนาต่อไป

## 9. การเรียนรู้ในผู้ใหญ่ (Adult Learning)

ทฤษฎีการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ ซึ่งใช้แนวคิด “ศิลป์และศาสตร์ที่ช่วยผู้ใหญ่ในการเรียนรู้” (The art and science helping adults learn) เริ่มตั้งต้นขึ้นในยุโรปตั้งแต่ช่วงต้นทศวรรษ 1960s โดยใช้คำศัพท์ว่า Androgogy ซึ่งมีความหมายตามรากศัพท์ภาษากรีกว่า การนำหรือการให้การศึกษาแก่ผู้ใหญ่ เพื่อให้มีความแตกต่างจากคำศัพท์ Pedagogy (ศึกษาศาสตร์) อันหมายถึงการให้การศึกษาแก่เด็ก ต่อมาคำศัพท์ Androgogy ได้เป็นที่รู้จักในอเมริกา เมื่อ Malcolm S. Knowles ใช้คำนี้ในการเขียนบทความลงวารสาร Adult Leadership ฉบับเดือนเมษายน ปีค.ศ.1968 (ปิยะ ศักดิ์เจริญ, 2558 : 9) จึงเป็นจุดเริ่มต้นให้เกิดการศึกษาและสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาผู้ใหญ่และการเรียนการสอนผู้ใหญ่อย่างแพร่หลาย

Knowles (1975) กล่าวว่าแนวคิดหลักของทฤษฎีการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ คือ ผู้ใหญ่มีความต้องการจำเป็นจากภายในที่จะชี้นำตนเอง ผู้ใหญ่มีทรัพยากรการเรียนรู้อันเพียงพอที่มาจากทฤษฎีการวิเคราะห์ประสบการณ์ของตนเอง ผู้ใหญ่จะมีความพร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อพวกเขามีความต้องการ



จำเป็นที่จะต้องเรียนเพื่อรับมือกับงานที่มีการพัฒนามากขึ้น และผู้ใหญ่มีความต้องการที่เรียนรู้ในสิ่งที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที นอกจากนี้ เนื่องจากผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ส่วนใหญ่นั้น มักเป็นผู้เรียนแบบนอกเวลา (part-time learners) ดังนั้นเวลาและสถานที่ในการจัดการเรียนการสอนจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเอื้ออำนวยให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่สามารถเข้าเรียนได้อย่างสะดวก

การเรียนรู้ในผู้ใหญ่ นั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดที่ว่าผู้ใหญ่แต่ละคนเป็นผู้มีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ มีความสามารถที่จะชี้นำตนเองได้ บทบาทของครูจะไม่เป็นผู้สอนแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ครูจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ เป็นผู้ช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) วิเคราะห์ปัญหาของผู้เรียน วางวัตถุประสงค์และออกแบบความต้องการในการเรียนรู้ (Design Learning Experience) ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ใหญ่จึงต้องตอบสนองธรรมชาติของผู้ใหญ่ โดยสิ่งที่เป็นลักษณะเด่นของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ ที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้สมบูรณ์มี 4 ประการ คือ 1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self Concept) ผู้ใหญ่จะมองเห็นตนเองและนำตนเองได้รู้จักเหตุและผล และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ยิ่งอายุมากขึ้นก็ยิ่งมีประสบการณ์มาก 3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness to Learn) ผู้ใหญ่จะมีวุฒิภาวะและเกิดความพร้อมในการเรียนรู้ และจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดถ้าเรื่องที่เรียนรู้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และมีความจำเป็นต้องรู้และ 4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learn) ผู้ใหญ่จะยึดตนเองเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้และมุ่งนำความรู้ไปใช้ได้ทันที (ศักรินทร์ ชนประชา, 2557)

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่ครูสอนผู้ใหญ่ต้องเรียนรู้นั้น ก่อนที่ครูจะเลือกใช้วิธีการสอนใดๆ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างยิ่งคือ จิตวิทยาการในการเรียนรู้ Knowles (1978); Tough (1979); สุชาติใจเย็น (2545); ชัยฤทธิ์ โทธิสุวรรณ (2548) (อ้างถึงใน ศักรินทร์ ชนประชา, 2557) ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นวัยผู้ใหญ่ พอที่จะสรุปโดยมีสาระสำคัญดังนี้

1) ความต้องการและความสนใจ (Needs and Interests) ผู้ใหญ่จะเกิดการเรียนรู้ได้ดีถ้า การเรียนรู้นั้นตรงกับความต้องการหรือความสนใจในประสบการณ์ที่ผ่านมา และจะเกิดความพึงพอใจ

2) สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (Life Situations) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดีถ้า หากถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน (Life-Centered) ดังนั้น การจัดหน่วยการเรียนที่เหมาะสมเพื่อการเรียนรู้ของ ผู้ใหญ่ควรยึดถือเอาสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญในการจัดการเรียนการสอน

3) การวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience) เนื่องจากประสบการณ์เป็นแหล่ง การเรียนรู้ที่มี คุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ดังนั้นหลักสำคัญของการ ศึกษาผู้ใหญ่ คือ การวิเคราะห์

ประสบการณ์ของผู้ใหญ่ แต่ละคนอย่างละเอียดว่า มีส่วนไหนของประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้บ้าง แล้วจึงหาทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

4) ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self Directing) ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ คือ การมีความรู้สึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้นบทบาทของครูอาจารย์หรือนักการศึกษาผู้ใหญ่ จึงอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือสืบค้นคำตอบร่วมกันกับผู้เรียนมากกว่าการทำหน้าที่ส่งผ่านหรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ แล้วทำหน้าที่ประเมินผลว่าผู้เรียนคล้อยตามหรือไม่เพียงใด

5) ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีเพิ่มขึ้นมากเรื่อยๆ ในแต่ละบุคคลเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้นการสอน นักศึกษาผู้ใหญ่ จะต้องมีการจัดเตรียมการในด้านนี้ อย่าง ดีพอ เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน เวลาที่ทำการสอน สถานที่สอน แต่สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ ความสามารถ ในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นของผู้ใหญ่ ย่อมเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน

โดยสรุปแล้ว ผู้เรียนที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ มักเป็นผู้ที่มีความพร้อมและมีเป้าหมายในการเรียนรู้ที่ชัดเจน และคาดหวังว่าจะสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปฏิบัติได้จริงอย่างทันท่วงที ดังนั้นในการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความต้องการจำเป็นทั้งระดับองค์กร งานและบุคคล เพื่อให้ทราบเป้าหมายการเรียนรู้และลักษณะของผู้เข้าอบรมที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การออกแบบหลักสูตรการจัดอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ของผู้อบรมอย่างแท้จริง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำข้อมูล ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยต่างๆ มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย โดยบูรณาการองค์ความรู้ในด้านการธุรกิจ โรงแรมที่พัก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม และการเรียนการสอนภาษามาเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ต้องการศึกษาดูความต้องการจำเป็นของทั้งผู้บริหารโรงแรม และพนักงานในโรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการจัดอบรม จึงดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการบูรณาการ (Integration) แบบคู่ขนาน (Concurrent mixed methods) (Creswell and Clark 2011) กล่าวคือ การดำเนินงานวิจัยทั้ง 2 ประเภทเป็นอิสระต่อกัน ในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ทั้งนี้กลุ่มประชากรและตัวอย่างของงานวิจัยนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มตัวแทนผู้บริหารโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จำนวน 10 แห่ง และกลุ่มพนักงานในโรงแรม และเพื่อนำผลการวิจัยทั้ง 2 มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือซึ่งกันและกัน (triangulation) โดยวิธีการดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมจากผู้บริหารโรงแรมซึ่งเกี่ยวกับความต้องการขององค์กร

2. การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม สอบถามความคิดเห็นของพนักงานในโรงแรม เพื่อให้ทราบความต้องการจำเป็นด้านองค์กร ด้านงานและด้านบุคคลของพนักงาน

3. วิเคราะห์และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (triangulation) ระหว่างความต้องการจำเป็นด้านองค์กรกับความจำเป็นด้านบุคคลของพนักงานในโรงแรม รวมทั้งระบุรายละเอียดความรู้และทักษะที่ต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

#### 1. การกำหนดพื้นที่ทำการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีขอบเขตพื้นที่การศึกษาวิจัยเป็นโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวชายทะเลที่เป็นที่นิยม และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มี

โรงแรมเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารโรงแรมและพนักงานที่ทำงานประจำ ในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยสำรวจจากฐานข้อมูลโรงแรมในเว็บไซต์สำหรับจองโรงแรมที่เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ จำนวน 3 เว็บไซต์ คือ [www.agoda.com](http://www.agoda.com) , [www.booking.com](http://www.booking.com) และ [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) ซึ่งเป็นช่องทางที่นักท่องเที่ยวชาวจีนสามารถเข้าถึงได้ พบว่ามีโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหัวหิน ที่เว็บไซต์ทั้งสามเว็บไซต์จัดระดับ 4 – 5 ดาว ตรงกันทั้งสิ้น 31 แห่ง (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2558) จึงกำหนดเป็นประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล การกำหนดกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลหลักในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) กล่าวคือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหารของโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรม และโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenient sampling) โดยผู้วิจัยได้โทรศัพท์เพื่อสอบถามการดำเนินงานของโรงแรมกับประสบการณ์การต้อนรับนักท่องเที่ยวจีน และขออนุญาตส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงแรมที่มีประสบการณ์ในการรับนักท่องเที่ยวชาวจีน และความสะดวกหรือมีความสนใจในการให้สัมภาษณ์ และทำการนัดหมาย โดยมีผู้ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ ทั้งหมด 10 แห่ง จากทั้งหมด 31 แห่ง

### 2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของโรงแรมจำนวน 10 โรงแรมที่ให้ความร่วมมือมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,719 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2558)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 มีสูตรคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่า

$$n = \frac{1,719}{1 + 1,719 (0.05)^2}$$

$$n = 324.49$$

$$n = 325 \text{ คน}$$

และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ที่มีกำหนดสัดส่วนตามขนาดจำนวนพนักงานของแต่ละโรงแรม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรม

โรงแรม	ขนาดประชากรของ โรงแรม	ขนาดของตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง (จากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 325)
1	244	46
2	40	8
3	360	68
4	290	55
5	213	40
6	85	16
7	145	27
8	217	41
9	90	17
10	35	7
รวมทั้งสิ้น	1,719	325

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของโรงแรมแต่ละแห่งแล้ว จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยให้ผู้บริหารเป็นผู้สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากหมายเลขของพนักงานในโรงแรมตามสัดส่วนที่กำหนด

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ รายละเอียดของการใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลมีรายละเอียดตามประเภทของการวิจัยดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured in-depth interview) โดยมีการกำหนดแนวคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นขององค์กรต่อการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน ความต้องการจำเป็นขององค์กรต่อการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน นโยบายขององค์กรต่อการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน และแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม ซึ่งมีเนื้อหาเดียวกันกับแบบสอบถามพนักงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามแบบให้ตอบด้วยตนเอง (self-answered questionnaires) โดยได้สร้างแบบสอบถามที่มีโครงสร้างและมีข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว
- 3) ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวทางในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว

เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้วได้จัดทำแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเนื้อหาสาระของการวิจัย ให้กับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณา และนำผลของการพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ถ้าค่า IOC ที่คำนวณมาได้มากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา ถ้ามีคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 แสดงว่าคำถามนั้นต้องถูกตัดออกไป หรือต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้มีความสอดคล้อง การกำหนดวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามมีสูตรดังนี้

$$IOC = \sum R / N$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ของประเด็น/พฤติกรรมบ่งชี้กับข้อความ

$$\frac{\sum R}{N}$$

แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
N แทน จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของแต่ละข้อความอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 หลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว

การหาความเชื่อมั่นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 ชุด ซึ่ง Polit and Hungler (1995) ระบุว่าจำนวนประชากรที่นำมาใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ จำนวน 10 - 20 ถือว่าเพียงพอแล้ว การหาความเชื่อมั่นเพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแบบสอบถามนั้นมีความยากง่ายของคำถาม ความสอดคล้องและเหมาะสมแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของ Conbrach's alpha ที่มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงๆ เมื่อนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของ Conbrach ได้ค่าความเชื่ออยู่ในระดับสูง คือ 0.96 (มากกว่า 0.7) จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ได้

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสอดคล้องกับวิธีการเก็บข้อมูลและเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

##### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนผู้บริหารของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว จำนวน 10 แห่ง ระหว่างการสัมภาษณ์มีการบันทึกเทปด้วยเครื่องบันทึกเสียงดิจิทัล จากนั้นนำไฟล์เสียงมาถอดข้อความแบบคำต่อคำ (Verbatim transcription) และทำการวิเคราะห์ข้อความโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมในการวิเคราะห์ข้อความในสื่อที่มีข้อมูลจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์เนื้อหานี้ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อความอื่นนอกเหนือจากสื่อ เนื่องจากมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพอย่างมีระบบ

(Silverman, 2006 ) และการลดขนาดของเนื้อหาที่มีขนาดใหญ่ และจัดระเบียบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ย่อยๆ (Marvasti, 2004) การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากการอ่านข้อความจากการถอดเทปบทสัมภาษณ์และมองหา ข้อความที่ปรากฏบ่อยในบทสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดแนวคิดสำคัญ (Themes) ของเนื้อหาในบทสัมภาษณ์ทั้งหมด และแนวคิดย่อย (subthemes) ของเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น รายละเอียดในแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (ภาคผนวก) โดยแนวคิดหลัก (Themes) ที่ได้จากการสัมภาษณ์มีดังนี้

1. ประสบการณ์การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนของโรงแรม
2. ปัญหาการสื่อสารภาษาจีน
3. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจขององค์กร
4. นโยบายด้านบริหารบุคลากรและการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนแก่พนักงาน
5. ความจำเป็น/ต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีน
6. แผนหรืองานที่มีความจำเป็นต้องการ/การสร้างความประทับใจ
7. รูปแบบของการพัฒนาและการอบรมภาษาจีน

จากนั้นจึงอ่านวิเคราะห์เนื้อหาที่ความสอดคล้องกับแนวคิดหลัก และยกข้อความที่มีเนื้อหาตรงกับแนวคิดย่อยภายใต้แนวคิดหลัก และนับแจกแจงความถี่ของเนื้อหาเพื่อยืนยันแนวคิดและทฤษฎี ดังตัวอย่าง ในตารางที่ 2 ข้างล่างนี้ (รายละเอียดของแนวคิดหลักและแนวคิดย่อยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แสดงในภาคผนวก ข )

**ตารางที่ 2** ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวคิดหลัก (Themes) และแนวคิดย่อย (Subthemes)

1.ประสบการณ์การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนของโรงแรม		
แนวคิดย่อย	ข้อความ	ความถี่ของคำ
1.1 นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (จำนวนนักท่องเที่ยว,เปอร์เซ็นต์ การเข้าพัก)	-มีนักท่องเที่ยวจองมาทุกปีเหมือนกัน อย่างปีที่แล้ว เดือนนี้นักท่องเที่ยวของจีน จากเดิม 113 มาทั้งหมด 48 ห้อง, -คอมแพร์กับปีนี้เพิ่มขึ้นเกือบ 50 เปอร์เซนต์ , - ดูโอเวอร์ออลทั้งปี ลูกค้านจีนเราขึ้น 30% แต่ไม่ใช่ วอล์คอิน เค้มาเป็นทัวร์ มาเป็นเอเจนท์, -มาเป็นกรุ๊ปทัวร์เยอะเหมือนกัน, -ประมาณ 30 คน บางครั้งก็ 10-20 คนมาเป็นรถตู้ค่ะ ,	6



1.ประสบการณ์การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนของโรงแรม		
แนวคิดย่อย	ข้อความ	ความถี่ของคำ
	ส่วนใหญ่มาพักผ่อน - กลุ่มลูกค้าเราเนี่ยคือเอฟไอทีมีน้อยนะครับที่นี้เอฟไอทีมีน้อยที่เยอะก็คือซีรีส์ของกรุ๊ปทัวร์	
1.2 นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กที่มา กับทัวร์ (จำนวนนักท่องเที่ยว, กลุ่มเล็ก กรุ๊ปเล็ก, จำนวนห้องน้อย, ส่วน น้อย)	- คนเอเชียมีบ้างและก็มีคนจีน - ถ้าเค้ามาก็จะมาแบบ 4-5 ห้อง - ที่ไฮแอทเนี่ยไม่ได้มีแขกที่เป็นแบบคนจีนที่เป็นคนจีนแผ่นดินใหญ่เยอะนะคะ ส่วนใหญ่จะเป็นจีนที่เป็นได้หัววันกับฮ่องกง - แขกคนจีนเราไม่ได้เยอะ, อาจจะมีหนึ่งครอบครัว - กรุ๊ปจีนที่มาเป็นกลุ่ม 3 - 4ห้อง โดยจากผ่านเอเจนท์ซึ่งจะมีคนที่พูดอังกฤษหรือภาษาไทยได้ในกลุ่ม - กรุ๊ปเล็กๆก็มีครับมี5คน10คน15คน20คนก็มาเยอะ	6
1.3 ไม่มีนักท่องเที่ยวชาวจีน	- ไม่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักในโรงแรมของเรา เนื่องจากเราบุกตลาดยุโรป	1

#### 4.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามที่นำส่งให้กับทางโรงแรม เพื่อให้พนักงานในแผนกต่างๆ ของโรงแรมกรอกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนของการวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม
2. สร้างรหัสข้อมูลโดยใช้การโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (SPSS)
3. วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้
  - แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้ค่าร้อยละ เพื่อศึกษาความถี่และการกระจายของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
  - แบบสอบถามตอนที่ 2. ใช้ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังนี้
    - ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุด หรือ จำเป็นที่สุด
    - ค่าเฉลี่ย 3.50-4.48 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมาก หรือ จำเป็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยปานกลาง หรือ ค่อนข้างจำเป็น

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย หรือ ไม่ค่อยจำเป็น

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ไม่จำเป็น

- แบบสอบถามตอนที่ 3. ใช้ค่าร้อยละ เพื่อหาความถี่และการกระจายของข้อมูลของความคิดเห็นต่อการจัดอบรม

- วิเคราะห์องค์ประกอบด้วยเทคนิค Factor Analysis โดยมีการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ ด้วยดัชนีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ โดยที่

- ถ้าค่า KMO มีค่าน้อย (เข้าสู่ศูนย์) แสดงว่าเทคนิค Factor Analysis ไม่เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่

- ถ้าค่า KMO มีค่ามาก (เข้าสู่หนึ่ง) แสดงว่าเทคนิค Factor Analysis เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่

- โดยทั่วไปถ้าค่า KMO < .5 จะถือว่าข้อมูลที่มีอยู่ไม่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

- และตรวจค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity เพื่อตรวจสอบเมตริกสหสัมพันธ์ของประชากรว่าเป็นเมตริกเอกลักษณ์หรือไม่ ถ้าค่าสถิติ Bartlett's Test มีนัยยะสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05) หมายความว่าเมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ สามารถวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Factor Analysis ได้ (รสริน ศรีริกานนท์, ม.ป.ป.)

- หลังทดสอบความเหมาะสมในการใช้เทคนิค factor analysis แล้ว เลือกใช้วิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principle Component Analysis (PCA) เพื่อค้นหาจำนวนองค์ประกอบที่มีความสามารถเพียงพอในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและ รีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งการวิจัยเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายฝึกอบรม และการวิจัยเชิงปริมาณ คือการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษาข้อมูลวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ ตัวแทนผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว จำนวน 10 แห่งที่ยินดีให้ข้อมูล โดยการรายงานผลมีการอ้างอิงข้อความและบทสัมภาษณ์จากผู้สัมภาษณ์โดยใช้อักษรย่อ HHRแทนตัวแทนผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ท ตามด้วยหมายเลขของโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้เดินทางไปสัมภาษณ์ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

##### 1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นักวิจัยได้รวบรวมและตรวจสอบรายชื่อโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวจากข้อมูลในเว็บไซต์ของโรงแรมหรือรีสอร์ทเองและเว็บไซต์ช่วยจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ตที่มีการรีวิวโดยตัวแทนการจอง อาทิ agoda.com, booking.com, และtripadvisor.com ซึ่งเป็นที่นิยมในระดับสากลและมีการให้ข้อมูลห้องพักเป็นภาษาจีนกลาง โดยโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการจัดระดับและจัดระดับตัวเองในระดับ 4-5 ดาว มีจำนวน 31 แห่ง (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2558) นักวิจัยได้ติดต่อผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และหรือผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ท มีโรงแรมและรีสอร์ทที่มีประสบการณ์ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีน และยินดีให้ข้อมูล 10 แห่ง นักวิจัยได้นัดสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ในอำเภอหัวหิน จำนวน 10 แห่งดังกล่าว ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทให้มีทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับ

พนักงานโรงแรมและรีสอร์ท โดยมีปัจจัยที่สำคัญ กล่าวคือ 1) สถานการณ์การเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวจีน 2) ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานและนักท่องเที่ยวชาวจีน 3) นโยบายของโรงแรมและรีสอร์ทในการรับมือกับกระแสของนักท่องเที่ยวชาวจีน และ 4) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของนักท่องเที่ยวชาวจีน ตามลำดับ

### 1.1.1 สถานการณ์การเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ท 4-5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวจีน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 แห่งกล่าวว่า ถึงแม้ปัจจุบันมีกระแสการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก แต่ในพื้นที่อำเภอหัวหินยังมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาพักแรมในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวไม่มากนัก แยกที่เข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างไรก็ตามในช่วง 2-3 ปี (ระหว่างปี 2555- 2557) ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวชาวจีนจองและเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหินเพิ่มขึ้น โดยโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่าในไตรมาสแรกของปี 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักเพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 50 เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่แล้ว มีนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยเฉพาะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30(HHR1) และอีกแห่งหนึ่งกล่าวว่ามีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาพักที่โรงแรมและรีสอร์ทในครึ่งแรกของปี 2558 เพิ่มขึ้นจากปี 2557 ถึงร้อยละ 35 (HHR6) อีก 8 แห่งกล่าวโดยรวมว่ามีนักท่องเที่ยวชาวจีน ทำการจอง และเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งนับเป็นสัญญาณแสดงแนวโน้มความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนบุคลากรหรือพนักงานของโรงแรมและรีสอร์ท อย่างไรก็ตาม สัญญาณแสดงแนวโน้มดังกล่าวยังไม่สามารถระบุได้ว่าโรงแรมและรีสอร์ทมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ปัจจัยที่สำคัญคือ พฤติกรรมการจองและการเดินทางเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ท โดยสามารถแบ่งลักษณะได้ดังนี้

(1) การจองโรงแรมและรีสอร์ทผ่านตัวแทนจำหน่าย บริษัทจัดนำเที่ยว และเดินทางมาเป็นหมู่คณะแต่ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่ไม่ใหญ่มากนัก มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่อกลุ่มตั้งแต่ 10-30 คน จากการสัมภาษณ์พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ทำการจองโรงแรมและรีสอร์ทที่พักในหัวหินผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือบริษัทจัดนำเที่ยวในประเทศจีน และเดินทางมาเป็นหมู่คณะ (HHR1-2-5-9) โดยมีหัวหน้าทัวร์ และมีคฤศก์มากับกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วย และการเข้าพักในลักษณะเป็นหมู่คณะนี้ นักท่องเที่ยวมาพักในโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน และท่องเที่ยว แต่เป็นระยะเวลาสั้น อาทิ 2 วัน 1 คืน หรือ 3 วัน 2 คืน (HHR2) โดยประมาณ การเข้าพักของนักท่องเที่ยวที่เป็นหมู่คณะนี้มักมีลักษณะเป็นช่วงๆ กล่าวคือในช่วงระหว่างเดือน มกราคม และกุมภาพันธ์ ทั้งนี้การเดินทางมาเป็นหมู่คณะมีลักษณะเด่น คือ นักท่องเที่ยวมักสื่อสารความต้องการในการบริการของ

โรงแรมและรีสอร์ทผ่านผู้นำทัวร์ หรือมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวไม่ค่อยได้สื่อสารกับพนักงานของบริษัทโดยตรง

(2) การจองโรงแรมและรีสอร์ทด้วยตนเองผ่านระบบการจองทางอินเทอร์เน็ต และเดินทางมาพักที่โรงแรมและรีสอร์ทด้วยตนเอง โรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งกล่าวว่า มีนักท่องเที่ยวจีนที่ทำการจองโรงแรมและรีสอร์ทและเดินทางเข้ามาพักที่โรงแรมและรีสอร์ทด้วยตนเองจำนวนไม่มาก โดยเดินทางมาเป็นกลุ่มเล็กๆ กับครอบครัว เพื่อน และคู่ฮันนีมูน นักท่องเที่ยวชาวจีนในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นหนุ่มสาววัยทำงาน หรือครอบครัวที่ยังเป็นหนุ่มสาว (HHR6-7-8) โดยมีทั้งชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ชาวสิงคโปร์ มาเลเซีย ไต้หวัน และฮ่องกง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี หรืออย่างน้อยในกลุ่มที่มาพักด้วยกัน มีคนใดคนหนึ่งสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับพนักงานได้

จากประเด็นลักษณะของพฤติกรรม การจองและการเข้าพัก จะพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักและจองโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหินจำนวนไม่มากนัก การจองผ่านตัวแทนจำหน่ายและบริษัทจัดนำเที่ยว มักมาพักเป็นระยะเวลาสั้น มักมีบริการหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์มาพร้อม ทำให้นักท่องเที่ยวแทบจะไม่ต้องสื่อสารกับพนักงานโดยตรง ในขณะเดียวกัน เมื่อพักในระยะเวลาสั้น นักท่องเที่ยวจึงใช้บริการของโรงแรมและรีสอร์ทเท่าที่จำเป็นเท่านั้น พนักงานและนักท่องเที่ยวไม่ค่อยได้มีโอกาสพบปะและสื่อสาร ในทิศทางเดียวกัน นักท่องเที่ยวอิสระที่ทำการจองผ่านอินเทอร์เน็ตถึงแม้จะพักนานกว่า และไม่มีมัคคุเทศก์มาด้วย แต่ก็สามารถสื่อสารกับพนักงานได้ด้วยภาษาอังกฤษ ผู้ให้สัมภาษณ์จากทุกโรงแรมและรีสอร์ทกล่าวว่า

จากสถานการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาพักในโรงแรมและรีสอร์ทในปัจจุบัน ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานยังไม่เป็นที่ชัดเจน เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวถึงแม้จะเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่เพิ่มขึ้นมากจนเกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามเมื่อซักถามในประเด็นเรื่องปัญหาในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับ

**1.1.2 ปัญหาการสื่อสารภาษาจีนระหว่างพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทกับลูกค้าชาวจีน** จากการสัมภาษณ์ทั้ง 10 แห่งพบ ว่ามีโรงแรมและรีสอร์ท 7 แห่งที่มีประสบการณ์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าชาวจีน ถึงแม้ว่าบางครั้งนักท่องเที่ยวมาพร้อมกับหัวหน้าทัวร์ หรือมัคคุเทศก์ และบางคนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้ในสถานการณ์ปกติไม่มีปัญหา แต่เนื่องจากโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้ามาก ทำให้ตระหนักถึงปัญหาในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนหรือลูกค้าชาวจีนของโรงแรมและรีสอร์ท อันเนื่องมาจากปัญหาด้านการสื่อสารภาษาจีน โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

(1) การสื่อสารเพื่อตอบโต้หรือจัดการกับข้อร้องขอของนักท่องเที่ยวชาวจีนหรือลูกค้าชาวจีนของโรงแรมและรีสอร์ต ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมและรีสอร์ตบางแห่ง (HHR5-6) ให้ข้อมูลว่าพนักงานส่วนหน้า และพนักงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง (front of the house) ประสบปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวจีนเนื่องจากไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนกับลูกค้าได้ ในกรณีที่ลูกค้าร้องขอการบริการบางอย่าง อาทิ การขออุปกรณ์ในห้องอาหาร การสอบถามเกี่ยวกับอาหาร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและการบริการบางอย่างของโรงแรมและรีสอร์ต ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “ จะลำบากตรงที่ลูกค้ามาใช้บริการห้องอาหารซึ่งมันเป็นไปได้ว่าไกด์หรือทัวร์ลีดเดอร์จะมาประกบตลอดเวลา ถ้าเกิดพูดไม่ได้หรือไม่สื่อสารเลยมันก็จะเจ็บบ” (HRR8) นอกจากนี้พนักงานที่อยู่ส่วนหลัง (back of the house) ได้แก่ แผนกช่างก็มีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน ในกรณีที่ทำการซ่อมอุปกรณ์ในห้องพักผ่อนและต้องการแจ้งให้ลูกค้าทราบ แม่บ้านกรณีที่พบปะลูกค้าและต้องการทักทายกับลูกค้าเป็นภาษาจีนเพื่อสร้างความประทับใจ ทั้งนี้การที่พนักงานไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเป็นภาษาจีนได้ อาจไม่ใช่ปัญหาใหญ่ในสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ด้วยภาวะการแข่งขันระหว่างโรงแรมและรีสอร์ตในพื้นที่อำเภอหัวหินมีความเข้มข้นสูง อีกทั้ง นักท่องเที่ยวชาวจีน และโรงแรมและรีสอร์ตเองต้องการสร้างชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของตนเองให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าและแขกที่เข้าพัก ด้วยการสื่อสารภาษาจีนหรือภาษาแม่ของลูกค้า

(2) การสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูล และขอความร่วมมือ เมื่อมีอัตราการเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ตของลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่มาเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ ถึงแม้จะเป็นกลุ่มไม่ใหญ่ แต่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีลักษณะและบุคลิกภาพที่แตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆที่โรงแรมและรีสอร์ตคุ้นเคยอยู่ก่อนแล้ว อาทิ ชาวอังกฤษ ยุโรป และชาวอเมริกัน ดังนั้นการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งถือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ของโรงแรมและรีสอร์ตในพื้นที่หัวหินจึงมีปัญหาบางประการ ผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งกล่าว “ นักท่องเที่ยวชาวจีนถ้ามาเป็นกลุ่มใหญ่ จะส่งเสียงดัง การคอนโทรลการเปิดปิดประตูไม่ให้เสียงดังรบกวนแขกท่านอื่น เราค่อนข้างจะสื่อสารกับเขายาก ปัญหาเรื่องเสียง แต่เราก็อสื่อสารกับเขาไม่ได้ จึงทำป้ายเป็นภาษาจีนเขียนว่าห้ามเสียงดัง” (HRR7) ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพและวัฒนธรรมที่ต่างกันระหว่างนักท่องเที่ยวจีนกับนักท่องเที่ยวชาติอื่นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อมีลูกค้าจีนเข้ามาพัก จึงต้องมีการสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวจีนด้วยการสื่อสาร และการขอความร่วมมือ ซึ่งทางโรงแรมและรีสอร์ตพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาจีนของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหา แต่โรงแรมและรีสอร์ตที่มีพนักงานที่มีทักษะภาษาจีน และสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ไม่มากนัก บางโรงแรมและรีสอร์ตโดยเฉพาะโรงแรมและรีสอร์ตขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายในต่างประเทศด้วย เช่น ฮิลตัน อมารี ฯลฯ มีการอบรมพนักงานในการสื่อสารภาษาที่จำเป็นในการทำงานเป็นครั้งคราว หรือใช้วิธีการรับพนักงานชาวจีน หรือชาวจีนโพ้นทะเลที่สามารถสื่อสารได้มาประจำ อย่างไรก็ตาม มีโรงแรมและรีสอร์ตหลายแห่งที่ยังไม่มีพนักงานที่สื่อสารภาษาจีน

ได้ นอกเหนือจากปัญหาด้านการสื่อสารแล้ว ผู้ให้ข้อมูลทุกคนกล่าวว่า ปัญหาด้านความไม่เข้าใจวัฒนธรรมจีน และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ เนื่องจากพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทไม่เข้าใจวัฒนธรรมของชาวจีนและไม่สามารถสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกันได้ ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่ง (HHR2) พบว่าพนักงานเองมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อลูกค้าชาวจีน และดูถูกลูกค้าเนื่องจากลูกค้าไม่พูดภาษาอังกฤษ แต่มีความต้องการสูงในสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักของโรงแรมและรีสอร์ท

(3) ไม่มีปัญหาในการให้บริการเนื่องจากการสื่อสาร สืบเนื่องจากลักษณะของการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีน ในโรงแรมและรีสอร์ท ที่ส่วนใหญ่มาเป็นหมู่คณะ มาพร้อมกับหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงแรมและรีสอร์ทบางแห่งพบว่าไม่มีปัญหาในการให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมากับหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นคนกลางในการสื่อสารระหว่างลูกค้าชาวจีนกับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท อีกทั้งยังเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและรีสอร์ทและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและรีสอร์ทอีกด้วย และหัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์ที่นำลูกค้ามาพักเป็นประจำมีความคุ้นเคยกับโรงแรมและรีสอร์ทเป็นอย่างดี จึงสามารถจัดการปัญหาในการให้บริการได้ โดยที่พนักงานไม่จำเป็นต้องสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนโดยตรง นอกจากนี้ลูกค้าชาวจีนที่เข้ามาพักในโรงแรมและรีสอร์ทมักมาพักระยะเวลาสั้นๆ และเมื่อมาพักแล้วมักออกไปตามสถานที่ท่องเที่ยวในหัวหินหรือบริเวณใกล้เคียงทำให้เวลาที่ได้พบกับนักท่องเที่ยวมีน้อย

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นด้วยว่า ในช่วงเวลานี้นักท่องเที่ยวชาวจีนหรือลูกค้าชาวจีนของโรงแรมและรีสอร์ทมีน้อย ทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าชาวจีนในโรงแรมและรีสอร์ทยังไม่เด่นชัดนัก แต่โรงแรมและรีสอร์ทต้องมีการพัฒนาตนเองและปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์และการตลาดเสมอ การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้าต่อการเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทเป็นหัวใจสำคัญที่สามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของโรงแรมและรีสอร์ทได้เป็นอย่างดี การสื่อสารกับลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการส่งมอบบริการและการสร้างความประทับใจซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ด้านการตลาดเชิงรุกของโรงแรมและรีสอร์ทที่มองเห็นตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นตลาดที่มีศักยภาพ ซึ่งเป็นประเด็นต่อไป

### 1.1.3 การปรับกลยุทธ์ตลาดของโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อตอบรับกับการกระแสการไหลเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตามที่ได้กล่าวข้างต้น มีการเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนในอำเภอหัวหินในรอบสองปีที่ผ่านมา โรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหัวหินมีการปรับตัวและปรับกลยุทธ์การตลาดเพื่อตอบรับกับสถานการณ์การไหลเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นทุกปี ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาว จำนวน 9 แห่ง จาก 10 แห่ง ให้ข้อมูลว่าผู้บริหารโรงแรมและ

รีสอร์ทตระหนักถึงกระแสการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ถึงแม้ว่าหัวหินจะเป็นพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนมาเที่ยวน้อยกว่าในพื้นที่อื่นๆ อาทิ พัทยา ภูเก็ต แต่จากสถิติพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนทำการจอง และเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทของตนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา และตระหนักว่าโรงแรมและรีสอร์ทในหัวหินหลีกเลี่ยงกระแสการเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่ได้ จึงมีการดำเนินกลยุทธ์เพื่อตอบรับกับกระแสดังกล่าวดังนี้

(1) ทำการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ของโรงแรมและรีสอร์ทผ่านเว็บไซต์การจองที่เป็นที่ยอมรับ อาทิ agoda.com, booking.com, tripadvisor.com และเว็บไซต์ของประเทศจีน เช่น ctrip.com และการร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศจีนในการขายห้องพักให้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีน โดยมีจัดทำโปรโมชั่นแพคเกจเพื่อจูงใจลูกค้าในประเทศจีน (HHR 2-3-5-7-8-9) อย่างไรก็ตามโรงแรมและรีสอร์ทจะเน้นผลิตภัณฑ์ที่เป็นจุดเด่นของตน อาทิโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่ง เน้นที่กลุ่มตลาดวัยทำงานที่เป็นคู่รัก “ เราจะขายเรื่องของความโรแมนติก เรื่องของฮันนีมูนเพราะฉะนั้นก็จะมีที่เป็นวัยรุ่นคู่รัก ” (HHR2)

(2) มีการทำจัดบูธแนะนำโรงแรมและรีสอร์ทร่วมกับหน่วยงานภาครัฐของไทย อาทิการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ไปประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศ (HRR 4-5) โดยเปิดตัวโรงแรมและรีสอร์ทให้เป็นที่รู้จักกับตลาดกลุ่มจีน ได้แก่ จีน ฮองกง ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย

(3) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลเป็นภาษาจีน โรงแรมและรีสอร์ทเครือข่ายมีการจัดทำสิ่งตีพิมพ์เป็นภาษาจีนเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนรู้จักผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการแปลเว็บไซต์เป็นภาษาจีน การจัดทำเมนูอาหารเป็นภาษาจีน รายการสปา รายการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ทั้งนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาพักตระหนักว่าโรงแรมและรีสอร์ทให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวชาวจีน และบอกต่อแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ เช่นเดียวกันกับนโยบายการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับพนักงานซึ่งทางโรงแรมและรีสอร์ทเริ่มให้ความสำคัญ โดยรายละเอียดจะกล่าวในประเด็นต่อไป

(4) นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทักษะภาษาจีนแก่พนักงาน

สอดคล้องกับนโยบายด้านการตลาดของโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญต่อการเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย และแนวโน้มของตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนในพื้นที่หัวหินหลายโรงแรมและรีสอร์ทได้เตรียมการตอบรับต่อนโยบายการตลาดที่ผู้บริหารโรงแรมและรีสอร์ท ดำเนินการไว้ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ทที่ให้สัมภาษณ์ มีการวางแผนและดำเนินนโยบายในแผนกของตนให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของโรงแรมและรีสอร์ทดังนี้



(1) การวางแผนการรับพนักงานใหม่ของโรงแรมและรีสอร์ท ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 9 จาก 10 โรงแรมและรีสอร์ท ให้ความสำคัญเรื่องภาษาต่างประเทศในการรับพนักงานใหม่ที่จะเข้าทำงานในโรงแรมและรีสอร์ท โดยเฉพาะสำหรับพนักงานส่วนที่ต้องติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง สำหรับการตอบรับต่อนโยบายด้านการตลาดของโรงแรมและรีสอร์ทต่อนักท่องเที่ยวชาวจีน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ ยังไม่มีนโยบายในการรับพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ โดยยังไม่มีแผนในการกำหนดเกณฑ์การรับพนักงานเข้าทำงาน โดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่งกล่าวอย่างชัดเจนว่า “ ยังไม่จำเป็นค่ะ เพราะว่าชาวจีนไม่มาตลอดทั้งปี “ (HHR 1-2) ถึงแม้ลูกค้าชาวจีนจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่มากขนาดที่จำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกพนักงาน และโรงแรมและรีสอร์ทบางแห่งโดยเฉพาะโรงแรมและรีสอร์ทเครือข่ายขนาดใหญ่ (HHR4) ได้โอนย้ายการรับพนักงานชาวจีน ฮองกง หรือไต้หวัน ซึ่งสามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาจีน มาประจำที่โรงแรมและรีสอร์ท ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (Guest relation manager) โดยมอบหมายหน้าที่ในการต้อนรับและดูแลช่วยเหลือลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวจีน (HRR3-4) และบางแห่ง (HHR4) มีนโยบายรับนักศึกษาต่างชาติที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาจีนได้มาฝึกงานในโรงแรมและรีสอร์ท โดยภาพรวมแล้วโรงแรม และ รีสอร์ท ยังไม่มีความจำเป็นที่จะตั้งเกณฑ์การรับพนักงานโดยเพิ่มคุณสมบัติด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน ภาษาอังกฤษยังคงมีความสำคัญและจำเป็นเป็นอันดับแรกของการรับพนักงาน (ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและการติดต่อกับลูกค้า) สำหรับภาษาจีนมีความสำคัญรองลงไปในการพิจารณา หากผู้สมัครมีพื้นฐานทักษะภาษาจีนหรือสามารถสื่อสารได้เล็กน้อย จะได้รับการพิจารณาเพิ่มขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ จากโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่งสรุปว่า “ แต่ว่าเราก็ไม่ได้เหมือนกับว่าจำเป็นที่จะต้องมีความเหมือนกับว่าในซู่ทู่แฮฟไม่ใช้ว่าเป็นมัสต์หรือจะต้องมี ก็คือมีไว้ก็ดี” (HHR 3) และอีกแห่งหนึ่งกล่าวว่า “ถ้ามีได้มันก็ดีครับ ด้วยความที่เรามองว่ามันยังไม่จำเป็นมาก ก็ยังไม่ได้โฆษณาเต็มที่” (HHR9 ) ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งกล่าวว่า แผนกที่พนักงานจำเป็นต้องสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆได้ คือแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ( Food and Beverage)

(2) นโยบายการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนพิเศษแก่ผู้สมัครเข้าทำงาน และพนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน ถึงแม้จะไม่มีข้อกำหนดภาษาจีนเป็นคุณสมบัติจำเป็นในการรับพนักงานเข้าทำงานในโรงแรมและรีสอร์ท แต่การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทเมื่อนักท่องเที่ยวชาวจีน หรือลูกค้าชาวจีนเข้ามาพักในโรงแรมและรีสอร์ทที่เพิ่มขึ้นในบางช่วงเวลา ทำให้โรงแรมและรีสอร์ทที่ต้องการพนักงานในแผนกที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงสามารถสื่อสารภาษาจีนกับลูกค้าได้เพื่อสร้างความประทับใจและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โรงแรมและรีสอร์ทจึงมีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนและรางวัลจูงใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมและรีสอร์ทอยู่แล้ว

ที่สามารถพูดหรือสื่อสารภาษาจีนได้บ้าง และกำหนดค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคคลที่สมัครเข้าทำงานที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ โดยนโยบายจูงใจและการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้สมัครและพนักงาน ดังนี้

- กรณีที่ผู้สมัครเข้าทำงาน หรือพนักงานมีประกาศนียบัตรที่แสดงทักษะการสื่อสารจีนได้

โรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งมีนโยบายในการให้รางวัลตอบแทนพิเศษแก่ผู้สมัครเข้าทำงาน ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่า มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่ 3 โดยเฉพาะภาษาจีนได้ โดยให้เป็น ค่าตอบแทนพิเศษ เรียกว่า third language allowance (HHR1-2-3-9) โดยค่าตอบแทนอาจไม่มากหรือแตกต่างจากพนักงานทั่วไปมากนัก เพื่อไม่ให้พนักงานคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกแตกต่าง อันจะเป็นผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและรีสอร์ทได้ เนื่องจากโรงแรมและรีสอร์ทไม่มีการกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่นผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งกล่าวว่า “ มีครับ อย่างอัตราเงินเดือนก็คงจะต้อง แตกต่างจากปกติทั่วไป ส่วนใหญ่ก็พร้อมท์ กับเอฟแอนด์บีครับที่เราจะรับ ” (HHR9)

- กรณีที่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่มีการพัฒนาทักษะด้านภาษา

โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ 9 จาก 10 แห่ง กล่าวว่า ไม่มีพนักงานที่มีพื้นฐานภาษาจีนในระดับที่สามารถสื่อสารและปฏิบัติงานได้เมื่อมีลูกค้าชาวจีนเข้ามาพัก แต่ถ้าพนักงานที่มีความตั้งใจในการพัฒนาตนเองในด้านภาษา ก็สามารถเข้าอบรมภาษาจีนที่โรงแรมและรีสอร์ทที่จัดตามหลักสูตรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือเข้าร่วมอบรมภายนอกโรงแรมและรีสอร์ทได้ โรงแรมและรีสอร์ทมีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนพิเศษเพิ่มเติมแก่ผู้ที่อบรมในโรงแรมและรีสอร์ท ตามที่โรงแรมและรีสอร์ทวางแผนไว้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวชัดเจนว่า “ การเข้าอบรมมีผลต่อการปรับเงินเดือนค่ะ ” (HHR2) และอีกแห่งกล่าวว่า “ แรงจูงใจเรื่องของภาษาเนี่ย เบสท์ แอทเทนเดอร์ แล้วก็พวกเบสท์ สกอร์ตอนสอบอย่างนี้ ก็จะมีรางวัล ก็มีไคเร็คเตอร์ให้รางวัล มีเซอร์ติฟิเคทให้มีอินเซ็นทีฟให้นิดหน่อยแต่ไม่ใช่ทุกคน ” (HHR8) นอกจากนี้สำหรับพนักงานตัวอย่าง สำหรับพนักงานที่ไปอบรมจากภายนอก “ หากไปพัฒนาตนเองกลับมา สามารถนำมาใช้กับองค์กรนะ แล้วมันก็จะมีส่วนที่เป็นอินเซ็นทีฟมีอะไรให้ตรงนี้เพิ่มมาให้ ” (HHR9)

จากการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่า โรงแรมและรีสอร์ทให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนของพนักงานทั้งที่เป็นการอบรมภายใน (In-house training) และการอบรมภายนอก พนักงานจะได้รับค่าตอบแทนพิเศษ และได้รับรางวัลจูงใจในการพัฒนาทักษะอบรมภาษาจีนเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ทให้ความสำคัญต่อการอบรมภาษาจีน ถึงแม้ว่าจะไม่มีนโยบายที่ชัดเจนที่บ่งชี้ว่าภาษาจีนมีความจำเป็นในต้อนรับและให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวจีน ในพื้นที่อำเภอหัวหิน แต่มีการเตรียมความพร้อมและตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาทักษะภาษาจีนแก่พนักงานซึ่งจะกล่าวในประเด็นต่อจากนี้

#### 1.1.4 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท

เนื่องจากโรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งที่ให้สัมภาษณ์ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการรับพนักงานชาวไทยที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ แต่หากมีความสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ก็จะได้ค่าตอบแทนเพิ่ม แต่ในการปฏิบัติงานจริงเมื่อนักท่องเที่ยวชาวจีนและลูกค้าชาวจีนมาพักที่โรงแรมและรีสอร์ทและมีปัญหาเกิดขึ้น จึงมีความต้องการจำเป็นเป็นครั้งคราวหรือบางช่วงเวลาเท่านั้น ผู้บริหารโรงแรมทุกแห่งกล่าวว่า หากสอบถามถึงความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทในสถานการณ์ปัจจุบันนั้น คิดว่ายังไม่มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วน แต่มีความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทในอนาคตอันใกล้ที่มองเห็นว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นจากข้อมูลการเข้าพักของฝ่ายสำรองที่พักและฝ่ายการตลาด โดยสามารถจัดลำดับความต้องการจำเป็นพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทได้ดังนี้

(1) ไม่มีความต้องการจำเป็น ผู้ให้สัมภาษณ์ เพียง 1 รายเท่านั้นที่ระบุว่าโรงแรมและรีสอร์ทยังไม่มีความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมภาษาจีนให้กับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท และไม่มีแผนในการจัดอบรมภาษาจีนให้กับพนักงาน เนื่องจากโรงแรมและรีสอร์ทมีนักท่องเที่ยวชาวจีนทำการจองและเข้าพักไม่มาก มีเป็นเพียงแค่ช่วงเวลาสั้นๆเท่านั้น และสำนักงานใหญ่ก็มีการรับพนักงานต่างชาติที่พูดภาษาจีนได้มาทำงานในตำแหน่งที่ต้องติดต่อกับนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าชาวจีน แต่หากมีหน่วยงานภายนอกจะการจัดอบรมให้พนักงานก็มีความยินดี

(2) มีความต้องการจำเป็นสำหรับการเตรียมพร้อมและสร้างความประทับใจ มีโรงแรมและรีสอร์ทที่แสดงความต้องการจำเป็นในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีน 3 แห่งที่คิดว่าการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทของตนมีความจำเป็นในอนาคต โดยคิดว่าหากพนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้โดยตรง ไม่ต้องผ่านหัวหน้าทัวร์ หรือมัคคุเทศก์ จะทำให้สามารถต่อยอดการบริการหรือการนำเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆของโรงแรมและรีสอร์ท อันเป็นการเพิ่มยอดขายของโรงแรมและรีสอร์ท ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่งกล่าวว่า “ คิดว่าจำเป็น เพราะว่าเป็นอะไรที่ถ้าลูกค้าจีนเข้ามา เราได้เซอร์วิสเขามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเชิญชวนให้เขากินอาหารเย็นที่นี่ คือมันสามารถต่อยอดได้” (HHR7) อีกแห่งหนึ่งกล่าวว่า “ พอคอนเนคที่ได้ปุ๊บมันไปยาวไกล จากที่ขายได้อย่างเดียว คุณก็อาจจะขายได้สองสามอย่าง” (HHR8) จะเห็นได้ว่าโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์การบริการของโรงแรมและรีสอร์ทและการเพิ่มรายได้จาก

การขายผลิตภัณฑ์อื่นๆที่นอกเหนือจากห้องพัก ให้กับลูกค้าชาวจีนที่จัดเป็นกลุ่มตลาดใหม่ที่มีศักยภาพและน่าสนใจ

นอกเหนือความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับพนักงาน ประโยชน์ทางด้านรายได้และยอดขายผลิตภัณฑ์ของโรงแรมและรีสอร์ทได้แล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงแรมและรีสอร์ทบางแห่งมีความคิดเห็นว่า โรงแรมและรีสอร์ทมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าชาวจีนได้และสร้างเสน่ห์ในการให้บริการแก่ลูกค้า หากพนักงานคนใดในโรงแรมและรีสอร์ทสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศที่ลูกค้าพูดได้ ลูกค้าก็จะมีคามพอใจและทำให้การให้บริการแก่ลูกค้าดีขึ้น และยังทำให้ลูกค้ารู้สึกอุ่นใจที่มีคนพูดภาษาของตนได้ โดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่งกล่าวว่า “ ลูกค้ามากับกรุ๊ปทัวร์จะมีคนที่เป็นล่ามเป็นไกด์ของเขามา ซึ่งมันจะเป็นแบบนี้มากกว่าระยะนี้ เพราะฉะนั้นจึงทำให้ความต้องการของคนี่พูดภาษาจีนในงานโรงแรมและรีสอร์ทอย่างไรที่โรงแรมและรีสอร์ทนี้ ค่อนข้างไม่ได้แบบว่าจำเป็น แต่คือสิ่งที่เราต้องการคือมีไว้เพื่อให้แขกเค้ารู้สึกอุ่นใจนะที่มีคนพูดภาษาจีนได้” (HHR3)

นอกเหนือจากนี้มีแห่งเดียวที่ระบุว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนคือเพื่อตอบรับกับนโยบายการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีการผนวกสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นเป้าหมายร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของอาเซียน โดยผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมและรีสอร์ทแห่งนี้กล่าวว่า “ ตอบสนองนโยบายเออีซี มีไว้เพื่อให้มันรู้สึกว่าคุณพนักงานที่มีอยู่นี้มีการพัฒนาตนเองด้วย ” (HHR9)

(3) แผนงานในโรงแรมและรีสอร์ทที่มีความต้องการจำเป็นทักษะภาษาจีน จากการสัมภาษณ์พบว่าโรงแรมและรีสอร์ทที่ให้สัมภาษณ์เป็นโรงแรมและรีสอร์ทขนาดใหญ่ที่มีพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท จำนวนมาก โรงแรมและรีสอร์ทไม่ได้มีความต้องการจำเป็นให้พนักงานทุกคนในทุกแผนกมีทักษะภาษาจีน หรือแม้แต่กระทั่งภาษาอังกฤษ มีบางแผนกที่มีความต้องการจำเป็นทักษะภาษาต่างประเทศทั้งภาษาอังกฤษ (มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดในการปฏิบัติงาน) และภาษาต่างประเทศที่ 3 ในกรณีนี้คือภาษาจีน และแผนงานที่ทางฝ่ายบริหารเห็นว่ามีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน มี 5 แผนกด้วยกัน คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกสปา และ แผนกซ่อมบำรุง โดยทักษะที่แต่ละแผนกต้องพัฒนาแตกต่างกันไป ดังแสดงในตารางที่ 3 ข้างล่างนี้

### ตารางที่ 3 แสดงแผนงานในโรงแรมและรีสอร์ทที่พนักงานควรพัฒนาทักษะภาษาจีน

ลำดับที่	แผนงาน	ทักษะที่ต้องพัฒนา
1	แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office)	- การสื่อสารตอบโต้กับการร้องขอลูกค้า - ชี้แจงรายละเอียดต่างๆในโรงแรมและรีสอร์ทได้
2	แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ( Food and Beverage)	- สื่อสารได้ - ถามความต้องการของลูกค้า - อธิบายรายการอาหารได้
3	แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)	- ทักทายได้
4	แผนกสปา (Spa)	- สื่อสารได้ ทักทายได้ - อธิบายรายการสปาได้
5	แผนกซ่อมบำรุง (Maintenance)	- ทักทาย

เนื่องจากแผนกแต่ละแผนกในโรงแรมและรีสอร์ทมีรายละเอียดในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และการพัฒนาทักษะภาษาจีนในแต่ละแผนกก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้น รูปแบบของการพัฒนาทักษะภาษาจีนในแต่ละแผนกจึงต่างกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ความคิดเห็นต่อรูปแบบของการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน

#### 1.2 แนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นต่อรูปแบบและทิศทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทโดยมีประเด็นที่สำคัญคือ ระยะเวลาของการอบรม เป้าหมายของการอบรม และเนื้อหาของการอบรม มีรายละเอียดดังนี้

**1.2.1.ระยะเวลาของการอบรม** ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนให้ความสำคัญกับระยะเวลา และช่วงเวลาของการอบรมมากเป็นอันดับแรก เนื่องจากการทำงานในโรงแรมและรีสอร์ทมีลักษณะเป็นฤดูกาล กล่าวคือมีช่วงไฮซีซั่นและโลว์ซีซั่น ถึงแม้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 รายจะกล่าวว่า โรงแรมและรีสอร์ทของตนไม่มีช่วงไฮ-โลว์ซีซั่น เนื่องจากเป็นโรงแรมและรีสอร์ทที่มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าพักมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติอื่น และมีตลอดทั้งปี นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า การพัฒนาทักษะภาษาจำเป็นต้องมีความต่อเนื่อง และมีระยะเวลาในการอบรมที่ชัดเจน รวมทั้งมีการระบุเป้าหมายในการอบรมที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการพัฒนาตนเองได้ โดยระยะเวลาในการอบรมและช่วงเวลาในการอบรมที่เหมาะสมมีลักษณะดังนี้

(1) ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีน โรงแรม และ รีสอร์ท หลายแห่งมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆแก่พนักงานเป็นประจำภายในโรงแรมและ รีสอร์ท โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะ และเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเองเสมอ ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งเห็นตรงกันว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมคือ ช่วงโลว์ซีซั่น กล่าวคือ ช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม โรงแรมและรีสอร์ทแห่งหนึ่งกล่าวว่าช่วงเวลาในการอบรมอาจต่อเนื่องไปได้ถึงช่วง เดือนกันยายน กล่าวคือ ระหว่าง เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน (HHR6) และอีกแห่งหนึ่งคิดว่า ช่วงเวลาระหว่างเดือน มิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม

(2) ระยะเวลาในการอบรม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีน คือ ระยะเวลาและช่วงเวลาในการอบรม ความต่อเนื่องในการ อบรม และระยะเวลาในการจัดอบรมขึ้นอยู่กับเนื้อหาของการอบรม การอบรมในแต่ละวันไม่ควรนาน เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย และเพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนการปฏิบัติงานของพนักงานใน โรงแรมและรีสอร์ท ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงช่วงเวลาระยะเวลา ความต่อเนื่องในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับ พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท

ช่วงเวลา	ความถี่
พฤษภาคม-สิงหาคม	7
มิถุนายน - สิงหาคม	1
พฤษภาคม-กันยายน	1
<b>ระยะเวลาอบรม(สัปดาห์)</b>	
4-5 สัปดาห์	1
6-10 สัปดาห์	1
<b>ระยะเวลาอบรม (ชั่วโมง)</b>	
30 สัปดาห์	1
<b>ระยะเวลาชั่วโมง/สัปดาห์</b>	
2 ครั้ง	1
<b>ระยะเวลาชั่วโมง/วัน</b>	
1 ชั่วโมง	1

**1.2.2 เป้าหมายในการอบรม** ความคิดเห็นเรื่องเวลาในการอบรมมีความเกี่ยวข้องกับ เป้าหมายในการอบรม กล่าวคือ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาในการอบรมที่เหมาะสม

ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการอบรม ควรสอดคล้องกับทิศทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมและรีสอร์ท สามารถบรรลุได้ และสามารถนำไปใช้งานได้ อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ตาม คำพูดและการสนทนามีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งได้กล่าวถึงเป้าหมายในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ภาษาจีนดังนี้

1. เพื่อสามารถนำไปใช้งานในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ (HHR1)
2. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน (HHR 3)
3. เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในการหน้าที่การงาน(HHR 9)

เป้าหมายในการอบรมมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีน ซึ่ง เนื้อหาการอบรมนั้นอาจแตกต่างไปจากการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับบุคคลทั่วไป หรือใน หน่วยงานอื่น ตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็น จากประสบการณ์ในการจัดอบรมเพื่อพัฒนา ทักษะด้านภาษาต่างประเทศแก่พนักงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสถานการณ์ นักท่องเที่ยวจีน ซึ่งเนื้อหาในการอบรมแสดงในประเด็นถัดไป

### 1.2.3 เนื้อหาการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนแก่พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหิน

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการจัดอบรมเพื่อพัฒนา ภาษาต่างประเทศให้แก่พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทของตน จากประสบการณ์ในปฏิบัติงาน และ สถานการณ์นักท่องเที่ยวจีน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ 9 แห่งจาก 10 แห่ง กล่าวว่า การอบรมเพื่อ พัฒนาทักษะภาษาจีนควรประกอบด้วย เนื้อหาที่สำคัญคือเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ บทสนทนา และ วัฒนธรรมการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีน ดังนี้

1) เนื้อหาด้านคำศัพท์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) คำศัพท์พื้นฐานทั่วไป โดยเริ่มตั้งแต่ การนับเลขแบบจีน คำศัพท์เกี่ยวกับการทักทาย การบอกเวลา การบอกทิศทาง ช้าย ขวา คำศัพท์ใน ชีวิตประจำวัน และ 2) คำศัพท์ที่ต้องใช้ในงานบริการและในโรงแรมและรีสอร์ท ได้แก่ คำศัพท์ เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและรีสอร์ท ในห้องพัก ในร้านอาหาร รายการอาหารใน ห้องอาหาร รายการเครื่องดื่ม เป็นต้น

2) เนื้อหาด้านบทสนทนา แบ่งได้เป็น 2 ระดับเช่นเดียวกัน คือ 1) บทสนทนาทั่วไปใน ชีวิตประจำวัน การทักทาย การชวนคุย และการกล่าวต้อนรับ และ 2) บทสนทนาที่ต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆที่ต้องพบกับลูกค้าชาวจีนโดยตรง การให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า การ นำเสนอผลิตภัณฑ์ เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ การกล่าวต้อนรับ การจองห้องพัก การกรอก

ข้อมูลลูกค้า เป็นต้น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ การชี้แจงรายการอาหาร รายการเครื่องดื่ม เป็นต้น

3) เนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกแห่งมีความคิดเห็นตรงกันว่า เนื้อหาด้านคำศัพท์ และบทสนทนามีความเกี่ยวพันกันกับความรู้เรื่องวัฒนธรรม และบุคลิกภาพของลูกค้าชาวจีน ดังนั้นการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนให้แก่พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทควรมีการให้สอดแทรกเนื้อหาด้ววัฒนธรรมของชาวจีน เพื่อให้พนักงานเข้าใจลูกค้า และให้บริการได้อย่างประทับใจ โดยเนื้อหาด้ววัฒนธรรมที่ควรสอดแทรก เช่น เรื่องเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร การทักทาย ธรรมเนียมในการฉลองวันเกิดของชาวจีน และสิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำ (Do and Don't) ในวัฒนธรรมจีน และในวัฒนธรรมไทยที่ควรให้ข้อมูลแก่ลูกค้าชาวจีนด้วย

**ตารางที่ 5** แสดงรายละเอียดของเนื้อหาการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน

ประเภท	รายละเอียดเนื้อหา	จำนวนโรงแรมและรีสอร์ทที่เห็นด้วย
คำศัพท์ (Vocabularies)	คำศัพท์ทั่วไป basic vocabularies คำศัพท์ต่างๆ คำศัพท์ในชีวิตประจำวัน ภาษาจีนพื้นฐาน	5
	คำศัพท์ในห้องพัก คำศัพท์ที่ใช้ในแผนกต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย อุปกรณ์ในห้องพัก รายการอาหาร เครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์ของโรงแรมและรีสอร์ท	8
บทสนทนา (Conversation)	บทสนทนาทั่วไป การทักทาย คอนเวอร์เซชันง่ายๆ การพูดพื้นฐานทั่วไป	8
	เบื้องต้น เจเนอรัลคอนเวอร์เซชัน พูดคุยทั่วไปเพื่อสร้างความประทับใจ บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนก การต้อนรับ ประโยคที่จำเป็นในการบริการ ผลิตภัณฑ์ของโรงแรมและรีสอร์ท การอธิบายเกี่ยวกับปัญหา และการตอบโต้กับข้อร้องขอ	3
วัฒนธรรม (Culture)	การทักทายแบบจีน เรื่องของเคาท์เจอร์ สิ่งที่ไม่ควรทำไม่ควรทำ(do and don't) วัฒนธรรมของคนจีนทั่วไป ธรรมเนียม	9

ในตารางที่ 5 สรุปรายละเอียดของเนื้อหาของอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนในโรงแรมและรีสอร์ท เป็นเพียงแนวทางในการจัดเนื้อหาสำหรับการอบรมให้กับพนักงาน เท่านั้นจะเห็นได้ว่าเนื้อหาเป็นระดับเบื้องต้น หรือระดับพื้นฐาน สำหรับบุคคลที่เพิ่งเริ่มเรียน ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ยังไม่มากนัก และเนื่องจากภาษาจีนเป็นภาษาใหม่ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่ามีพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทที่มีพื้นฐานภาษาจีนมีน้อย โดยเฉลี่ยพื้นฐานความรู้ภาษาจีนของ



พนักงานเท่ากัน นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการอบรมขึ้นอยู่กับผู้สอนในการออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและผู้บริหารโรงแรมและรีสอร์ท โดยอาจอ้างอิงจากแนวทางที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นไว้

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหิน ยังไม่มีความต้องการจำเป็นการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในปัจจุบัน เนื่องจากในขณะนี้ยังมีนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้ามาพักจำนวนไม่มาก แต่ผู้บริหารได้มองเห็นแนวโน้มการเติบโตของนักท่องเที่ยวจีนในประเทศไทย และในพื้นที่หัวหินที่เพิ่มขึ้น ถึงแม้ในอัตราที่ไม่สูงแต่มีความต่อเนื่องทุกปี โรงแรมตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มตลาดจีน ซึ่งเป็นเป้าหมายทางการตลาดใหม่ที่มีศักยภาพ จึงมีนโยบายด้านการตลาดเชิงรุกในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวจีนโดยมีการทำการประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านตัวแทนจำหน่ายและบริษัทนำเที่ยวในประเทศจีน ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายฝึกอบรมต้องเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อตอบรับต่อนโยบายและสถานการณ์ที่มีนักท่องเที่ยวจีนเพิ่มขึ้นในอนาคต ในรูปแบบของการให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่พนักงานที่มีความรู้ภาษาจีน และการให้รางวัลจูงใจแก่พนักงานที่พัฒนาทักษะภาษาจีน หรือภาษาต่างประเทศที่สาม

ความต้องการจำเป็นเพื่อเตรียมพร้อมนี้ส่งผลต่อรูปแบบและทิศทางการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน โดยมีปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาคือเวลาในการฝึกอบรม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะเป็นฤดูกาล มีช่วงไฮซีซั่นคือช่วงฤดูการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และช่วงโลว์ซีซั่นคือช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวน้อย ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมคือช่วงโลว์ซีซั่นของโรงแรม ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน และควรจัดการอบรมต่อเนื่องอย่างน้อย 4-5 สัปดาห์ หรือ 6-10 สัปดาห์ หรือเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง อย่างน้อย 30 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานในโรงแรมต้องปฏิบัติงานประจำของตน ทำให้มีเวลาไม่มากและอาจเกิดความเบื่อหน่ายในการเข้าอบรม ดังนั้นจึงเห็นว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมแต่ละครั้งไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ สำหรับเนื้อหาของการอบรม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นโดยรวมว่า ควรเป็นขั้นพื้นฐานเนื่องจากพนักงานมีพื้นฐานความรู้ภาษาจีนน้อย ควรแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ส่วน กล่าวคือ 1) ด้านคำศัพท์พื้นฐานและคำศัพท์ที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 2) ด้านบทสนทนาพื้นฐานและบทสนทนาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และ 3) ด้านวัฒนธรรมทั่วไปชาวจีน ธรรมเนียมปฏิบัติของชาวจีน

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อทราบมุมมองความคิดเห็นของพนักงานและเพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของตัวแทนผู้บริหารและความคิดเห็นของพนักงาน ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน ระดับความต้องการจำเป็น ตลอดจนเนื้อหาและรูปแบบที่เหมาะสมกับการจัดอบรมทักษะภาษาจีนให้แก่พนักงานโรงแรมและรีสอร์ท

แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคิดเห็นต่อความจำเป็นและระดับความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม 3) สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนและทักษะภาษาจีนที่จำเป็น 4) ความคิดเห็นต่อรูปแบบหลักสูตรอบรมภาษาจีน แบ่งการวิเคราะห์ผลเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 1) ผลวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม และรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว
- 3) ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวทางในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว

รายละเอียดผลวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

### 2.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความคิดเห็นต่อความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 - 5 ดาว ในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งสิ้น 345 ฉบับ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 43.2 และร้อยละ 56.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัย 20 – 30 ปี ที่ร้อยละ 49.5 และช่วงวัย 31 – 40 ปี ร้อยละ 33.5 โดยร้อยละ 51.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังรายละเอียดในตารางที่ 6 – 8

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	43.2
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	189	56.8
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.6
20-30 ปี	168	49.4
31-40 ปี	114	33.5
41-50 ปี	41	12.1
มากกว่า 50 ปี	8	2.4
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย/ปวช.หรือต่ำกว่า	81	26.1
อนุปริญญา/ปวส.	54	17.4
ปริญญาตรี	160	51.6
สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.8
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100</b>

ในด้านประสบการณ์ทำงานในโรงแรมนั้น เมื่อแบ่งตามแผนกการทำงาน พบว่าร้อยละ 74 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด อยู่ในแผนกที่มีโอกาสให้บริการหรือสื่อสารกับผู้ใช้บริการในโรงแรม โดยตรง เช่น แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกดูแลห้องพัก แผนกสปา และแผนกรักษาความปลอดภัย ส่วนแผนกอื่นๆที่ให้ดูแลดำเนินการในเบื้องหลัง เช่น ฝ่ายบริหาร แผนกบัญชี แผนกจัดซื้อ แผนกการตลาด แผนกการเงิน แผนกวัสดุ แผนกซ่อมบำรุง แผนกครัว แผนกซักกรีต คิดรวมเป็นร้อยละ 26 ดังข้อมูลในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกต้อนรับส่วนหน้า	63	18.3
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	139	40.3
แผนกแม่บ้าน	43	12.5
แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนก Spa	8	2.3
แผนกรักษาความปลอดภัย	2	0.6
แผนกดำเนินการส่วนหลัง	90	26.0
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 และรองลงมาคือแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่ร้อยละ 18.3

ในด้านระยะเวลาในการทำงานในโรงแรมในปัจจุบันนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในโรงแรมที่ทำอยู่ในปัจจุบันมากกว่า 1 ปี โดยร้อยละ 48.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามทำงานมาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานมาเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปีนั้น คิดเป็นร้อยละ 22.8 ทั้งนี้หากแบ่งย่อยเป็นช่วงเวลา จะมีรายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

ช่วงระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	79	22.8
1 – 5 ปี	168	48.9
5 – 10 ปี	54	15.9
10 ปี ขึ้นไป	36	12.4
<b>รวม</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

ด้านประสบการณ์การให้บริการลูกค้าชาวจีนนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าชาวจีน โดยร้อยละ 32.3 มีการให้บริการลูกค้าชาวจีนเป็นบางครั้ง ร้อยละ 22.6 เป็นผู้ให้บริการทุกครั้งที่มีลูกค้าชาวจีนเข้ามาใช้บริการในแผนก ร้อยละ 23.2 มีโอกาสในการให้บริการลูกค้าชาวจีนนานๆครั้ง และในขณะที่ร้อยละ 22 ไม่เคยมีโอกาสดูแลลูกค้าชาวจีนเลย ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

**ตารางที่ 11** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเป็นผู้ให้บริการ ลูกค้าชาวจีน

ความถี่ในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกครั้งที่มีลูกค้าชาวจีน	77	22.6
บางครั้ง	110	32.3
ความถี่ในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นานๆ ครั้ง	79	23.2
ไม่มีเลย	75	22.0
<b>รวม</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

ในด้านประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาจีนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.9 ไม่เคยเรียนภาษาจีนมาก่อน มีเพียงร้อยละ 17.1 มีประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาจีน ดังข้อมูลในตารางที่ 12

**ตารางที่ 12** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการเรียนภาษาจีน

การเรียนภาษาจีน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	286	82.9
เคยเรียน	59	17.1
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

ในส่วนทักษะภาษาต่างประเทศนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียนภาษาอังกฤษ โดยเฉลี่ยในระดับพอใช้ ส่วนด้านภาษาจีนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียนภาษาจีนเลย ดังข้อมูลในตารางที่ 13 และ 14

**ตารางที่ 13** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษ	ระดับทักษะ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ได้เล็กน้อย	ไม่ได้เลย			
ทักษะการฟัง	17 (6.2)	87 (31.5)	130 (47.1)	39 (14.1)	3 (1.1)	3.16	0.77	พอใช้
ทักษะการพูด	11 (4.0)	87 (31.8)	133 (48.5)	38 (13.9)	5 (1.8)	3.15	0.79	พอใช้
ทักษะการอ่าน	13 (4.7)	98 (35.6)	127 (46.2)	32 (11.6)	5 (1.8)	3.25	0.80	พอใช้

ภาษาอังกฤษ	ระดับทักษะ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ได้เล็กน้อย	ไม่ได้เลย			
ทักษะการเขียน	8 (2.9)	85 (31.3)	131 (48.2)	38 (14.0)	10 (3.7)	3.12	0.82	พอใช้

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ล้วนมีทักษะภาษาอังกฤษอยู่บ้างไม่มากนักน้อย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ ทักษะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการอ่าน ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = .80) รองลงมาได้แก่ ทักษะการฟัง ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = .77) ทักษะการพูด ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = .79) และทักษะการเขียน ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = .82)

ส่วนทักษะภาษาจีนนั้น ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีทักษะภาษาจีนเลย โดยมีคะแนนเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ที่ระดับไม่ได้เลย ดังข้อมูลในตารางที่ 14

**ตารางที่ 14** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารภาษาจีน

ภาษาจีน	ระดับทักษะ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ได้เล็กน้อย	ไม่ได้เลย			
ทักษะการฟัง		4 (1.7)	10 (4.3)	26 (11.2)	193 (82.8)	1.14	0.41	ไม่ได้เลย
ทักษะการพูด		4 (1.7)	13 (5.6)	27 (11.7)	187 (81.0)	1.17	0.43	ไม่ได้เลย
ทักษะการอ่าน		1 (0.9)	10 (2.6)	14 (5.7)	203 (90.8)	1.08	0.31	ไม่ได้เลย
ทักษะการเขียน		2 (0.9)	6 (2.6)	13 (5.7)	207 (90.8)	1.06	0.29	ไม่ได้เลย

จากตารางที่ 14 พบว่าทักษะที่มีค่าคะแนนความสามารถเฉลี่ยเรียงจากสูงสุดไปต่ำสุดได้แก่ ทักษะการพูด ( $\bar{X} = 1.17$ , S.D. = .43) ทักษะการฟัง ( $\bar{X} = 1.14$ , S.D. = .41) ทักษะการอ่าน ( $\bar{X} = 1.08$ , S.D. = .31) และทักษะการเขียน ( $\bar{X} = 1.06$ , S.D. = .29) โดยทุกทักษะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ได้เลย เมื่อพิจารณาผู้ที่มีทักษะภาษาจีนในระดับดีแล้ว พบว่ามีผู้ที่มีทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาจีน ในระดับดีเพียงร้อยละ 1.7, 1.7, 0.9, และ 0.9 ตามลำดับ

แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่เคยเรียนภาษาจีนมาก่อนและไม่มีทักษะภาษาจีนเลย แต่เมื่อสอบถามถึงความสนใจในการเรียนภาษาจีนนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 83.3 มีความสนใจเรียนภาษาจีน ดังข้อมูลในตารางที่ 15

**ตารางที่ 15** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจในการเรียนภาษาจีน

ระดับความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจมาก	76	28.4
ค่อนข้างสนใจ	147	54.9
ระดับความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจเลย	45	16.7
<b>รวม</b>	<b>268</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 15 ซึ่งแสดงความสนใจในการเรียนภาษาจีนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 54.9 ค่อนข้างสนใจที่จะเรียนภาษาจีน ร้อยละ 28.4 มีความสนใจจะเรียนภาษาจีนในระดับมาก และร้อยละ 16.7 ไม่มีความสนใจเลย

จากข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัย 20 - 40 ปี มีระยะเวลาทำงานในโรงแรมในอำเภอหัวหินไม่น้อยกว่า 1 ปี กว่าครึ่งหนึ่งทำงานในแผนกที่มีโอกาสให้บริการหรือสื่อสารโดยตรงกับผู้มาใช้บริการของโรงแรม โดยเฉพาะในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งการทำงานมีโอกาสที่ต้องใช้ทักษะภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ โดยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ล้วนมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ ส่วนภาษาจีนนั้น แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่เคยเรียนภาษาจีนมาก่อน และผู้ที่เคยเรียนมาส่วนใหญ่ก็มีทักษะการใช้ภาษาจีนอยู่บ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากก็มีความสนใจในการเรียนภาษาจีน

## 2.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาวในพื้นที่ดังกล่าว โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มาจากประสบการณ์การทำงานในโรงแรมในอำเภอหัวหิน เพื่อให้ทราบระดับความต้องการจำเป็น ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความต้องการจำเป็น ตลอดจนความรู้และทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมทั้งแนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงาน

โรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่วิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ระดับความต้องการจำเป็น สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีนและทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมทั้งรูปแบบการจัดอบรมและใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท สำหรับระดับความต้องการจำเป็นและปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความต้องการจำเป็น มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

#### 1) ผลวิเคราะห์ระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ต่อความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน จำนวน 345 ฉบับ มีผลวิเคราะห์ด้านระดับความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 16** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับของความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน

สถานการณ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
โรงแรมของท่านมีความจำเป็นต้องมีพนักงานที่สื่อสารภาษาจีนได้	111 (32.3)	120 (34.9)	99 (28.8)	12 (3.5)	2 (0.6)	3.88	0.90	เห็นด้วยมาก
ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงานของท่าน	56 (16.4)	117 (34.3)	128 (37.5)	35 (10.3)	5 (1.5)	3.50	0.95	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 16 สำหรับความคิดเห็นของพนักงานต่อความจำเป็นของโรงแรมต่อการมีพนักงานที่สื่อสารด้วยภาษาจีนได้นั้น เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = .90) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 34.9 เห็นด้วยระดับมาก ร้อยละ 32.3 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 28.8 ค่อนข้างเห็นด้วย มีผู้แสดงความเห็นในเชิงลบเพียงประมาณ ร้อยละ 4.1

ส่วนความคิดเห็นต่อความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = .95) โดยร้อยละ 37.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วยว่าการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นใน



การทำงาน ร้อยละ 34.3 เห็นด้วยมาก ร้อยละ 16.4 เห็นด้วยมากที่สุด มีผู้เห็นว่าการสื่อสารภาษาจีนไม่ค่อยมีความจำเป็นหรือไม่จำเป็นในการทำงาน รวมกันร้อยละ 11.8

## 2) ผลวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากแบบสอบถาม ด้านความคิดเห็นต่อความจำเป็นและระดับความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท มีทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ต้องพัฒนาทักษะภาษาจีน ที่ระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 1.00) โดยเฉพาะด้านจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาเที่ยวหัวหินมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = .83) ด้านโรงแรมของท่านมีจำนวนลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .80) ด้านโรงแรมของท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = .79) และด้านพนักงานพูดภาษาจีนได้จะทำให้โรงแรมของท่านมีการบริการที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .88) ส่วนปัจจัยที่มีค่าคะแนนความเห็นด้วยค่อนข้างน้อยได้แก่ ด้านลูกค้าชาวจีนมักจะแสดงความไม่พอใจ เมื่อท่านสื่อสารเป็นภาษาจีนไม่ได้ ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = .83) และด้านหากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับการเลื่อนขั้น /ตำแหน่งที่สูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.09) ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคิดเห็นต่อความจำเป็นและระดับของความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน

ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย			
1.มีลูกค้าชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน เพิ่มขึ้น	138 (40.1)	128 (37.2)	72 (20.9)	5 (1.5)	1 (0.3)	4.11	0.83	เห็นด้วยมาก
2.โรงแรมของท่านมีจำนวนลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น	104 (30.2)	154 (44.8)	79 (23.0)	6 (1.7)	1 (0.3)	3.99	0.80	เห็นด้วยมาก
3.โรงแรมของท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น	100 (29.5)	141 (41.6)	91 (26.8)	6 (1.8)	1 (0.3)	3.95	0.79	เห็นด้วยมาก
4.หากโรงแรมไม่มีพนักงานสื่อสารภาษาจีนเลย หรือมีจำนวนน้อยแสดงว่ากำลังมีปัญหาในการแข่งขันกับ	93 (27.0)	110 (32.0)	107 (31.1)	33 (9.6)	1 (0.3)	3.72	0.96	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยต่างๆที่จะมีผลต่อความ จำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย ที่สุด	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย			
โรงแรมอื่นๆ								
5.โรงแรมของท่านกำลังสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะ ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะ ภาษาจีนเพิ่มขึ้น.....	79 (23.0)	126 (36.6)	121 (35.2)	15 (4.4)	3 (0.9)	3.71	0.88	เห็นด้วย มาก
6.หากมีพนักงานพูดภาษาจีนได้จะ ทำให้โรงแรมของท่านมีการบริการที่ ดีขึ้น	123 (35.9)	124 (36.2)	83 (24.2)	11 (3.2)	2 (0.6)	3.99	.088	เห็นด้วย มาก
7.โรงแรมของท่านมีความจำเป็นต้อง มีพนักงานที่สื่อสารภาษาจีนได้	111 (32.3)	120 (34.9)	99 (28.8)	12 (3.5)	2 (0.6)	3.88	0.90	เห็นด้วย มาก
8.ตำแหน่งที่ท่านทำงานอยู่ มีโอกาส ให้บริการลูกค้าชาวจีนบ่อยครั้ง	96 (28.1)	92 (26.9)	99 (28.9)	33 (9.6)	22 (6.4)	3.52	1.20	เห็นด้วย มาก
9.ลูกค้าชาวจีนที่ท่านให้บริการ โดย ส่วนใหญ่สามารถสื่อสารด้วย ภาษาอังกฤษได้	53 (15.6)	92 (27.1)	106 (31.2)	73 (21.5)	16 (4.7)	3.22	1.07	ค่อนข้าง เห็นด้วย
10.ลูกค้าชาวจีนมักจะแสดงความไม่ พอใจ เมื่อท่านสื่อสารเป็นภาษาจีน ไม่ได้	34 (9.9)	60 (17.5)	122 (35.7)	109 (31.9)	17 (5.0)	2.85	0.83	ค่อนข้าง เห็นด้วย
11.เมื่อท่านพยายามสื่อสารกับลูกค้า ชาวจีน ด้วยภาษาจีนที่ได้จาก โปรแกรมแปลภาษา หรือเครื่องมือ อื่นๆ ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ ดีขึ้น/ ลูกค้าแสดงความพอใจมากขึ้น	45 (13.2)	104 (30.6)	155 (45.6)	34 (10.0)	2 (0.6)	3.40	0.83	ค่อนข้าง เห็นด้วย
12.ความสามารถในการสื่อสาร ภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงาน ของท่าน	56 (16.4)	117 (34.3)	128 (37.5)	35 (10.3)	5 (1.5)	3.50	0.95	เห็นด้วย มาก
13.การพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาจีนจะช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ชาวจีนได้	79 (23.1)	134 (39.2)	119 (34.8)	10 (2.9)		3.80	0.83	เห็นด้วย มาก
14.การพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาจีนจะช่วยสร้างความประทับใจ ให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น	95 (27.9)	138 (40.6)	105 (30.9)	2 (0.6)		3.95	0.77	เห็นด้วย มาก

ปัจจัยต่างๆที่จะมีผลต่อความ จำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย ที่สุด	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย			
15.หากท่านมีความสามารถในการ สื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับ ค่าตอบแทนพิเศษหรือเงินรางวัลจาก ลูกค้า	57 (16.7)	78 (22.8)	105 (30.7)	78 (22.8)	24 (7.0)	3.10	1.15	ค่อนข้าง เห็นด้วย
16.หากท่านมีความสามารถในการ สื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับการ เลื่อนขั้น/ตำแหน่งที่สูงขึ้น	43 (12.7)	79 (23.3)	106 (31.3)	91 (26.8)	20 (5.9)	3.04	1.09	ค่อนข้าง เห็นด้วย
17.หากท่านมีความสามารถในการ สื่อสารภาษาจีนได้ จะสามารถสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร	97 (28.4)	128 (37.5)	102 (29.9)	12 (3.5)	2 (0.6)	3.88	0.87	เห็นด้วย มาก
18.หากท่านมีความสามารถใน สื่อสารภาษาจีนได้ จะทำให้ท่านเกิด ความภาคภูมิใจในตัวเอง	110 (32.2)	128 (37.4)	98 (28.7)	6 (1.8)		3.95	.82	เห็นด้วย มาก
<b>รวม</b>						<b>3.64</b>	<b>1.00</b>	<b>เห็นด้วย มาก</b>

ทั้งนี้เมื่อนำปัจจัยทั้ง 18 ข้อข้างต้น มาวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) ด้วยโปรแกรม SPSS ก่อนการวิเคราะห์หองค์ประกอบ มีการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ด้วยดัชนีค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (MSA) มีค่าเท่ากับ 0.900 และ Bartlett test of Sphericity (Chi-Square = 2983.061, p value < 0.01) การคัดเลือกจำนวนปัจจัยจะใช้เกณฑ์ Latent root criterion (Eigenvalue มากกว่า 1 ขึ้นไป) และทำการสกัดตัวแปร (Factor Extraction) ด้วยแนวทางของ Principle Component Analysis (PCA) และหมุนแกนด้วยวิธี Varimax พบว่าตัวแปรสังเกตทั้ง 18 ตัว เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบจะได้หองค์ประกอบทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบหลัก

ด้วยองค์ประกอบที่ 1 (Eigenvalue = 4.315) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของปัจจัย สนับสนุนให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน คือปัจจัยด้านองค์กร โดยองค์ประกอบนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 7 ตัวแปร เรียงตามลำดับความสำคัญจากค่าน้ำหนักตัวประกอบ ได้แก่ โรงแรมมีจำนวนลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น, โรงแรมให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น, การเพิ่มขึ้นของชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน, โรงแรมกำลังสนับสนุนส่งเสริม

ให้พนักงานมีทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาจีนเพิ่มขึ้น, การมีพนักงานพูดภาษาจีนได้จะทำให้โรงแรมของท่านมีการบริการที่ดีขึ้น, การที่โรงแรมไม่มีพนักงานสื่อสารภาษาจีนเลย หรือมีจำนวนน้อยแสดงว่ากำลังมีปัญหาในการแข่งขันกับโรงแรมอื่นๆ และตำแหน่งที่ท่านทำงานอยู่ มีโอกาสให้บริการลูกค้าชาวจีนบ่อยครั้ง

องค์ประกอบที่ 2 (Eigenvalue = 4.292) โดยองค์ประกอบนี้จะประกอบด้วยตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 6 ตัวแปรเรียงตามลำดับความสำคัญจากค่าน้ำหนักตัวประกอบ คือปัจจัยด้านบุคคลและความแรงใจส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ จะทำให้ท่านเกิดความรู้สึกภูมิใจในตัวเอง, ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร, การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น, การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าชาวจีนได้, ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงานของพนักงาน และโรงแรมของท่านมีความจำเป็นต้องมีพนักงานที่สื่อสารภาษาจีนได้

องค์ประกอบที่ 3 (Eigenvalue = 2.859) โดยองค์ประกอบนี้จะประกอบด้วยตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 4 ตัวแปรเรียงตามลำดับความสำคัญจากค่าน้ำหนักตัวประกอบ คือปัจจัยด้านงานหรือบริบทของงานซึ่งทำให้พนักงานตระหนักถึงความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน ได้แก่ ลูกค้าชาวจีนมักจะแสดงความไม่พอใจ เมื่อพนักงานในโรงแรมสื่อสารเป็นภาษาจีนไม่ได้, ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้จะทำให้พนักงานได้รับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งที่สูงขึ้น, ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้จะทำให้ได้รับค่าตอบแทนพิเศษหรือเงินรางวัลจากลูกค้า, ความพยายามสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน ด้วยภาษาจีนที่ได้จากโปรแกรมแปลภาษา หรือเครื่องมืออื่นๆ จะช่วยให้พนักงานให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น/ ลูกค้าแสดงความพอใจมากขึ้น และลูกค้าชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการใน ส่วนใหญ่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้

เมื่อพิจารณาจากค่า Eigenvalue ขององค์ประกอบทั้ง 3 แล้ว องค์ประกอบที่ 1 และองค์ประกอบที่สอง 2 มีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกัน จึงกล่าวได้ว่า ทั้ง 2 องค์ประกอบเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม โดยรายละเอียดเพิ่มเติมขององค์ประกอบต่างๆ เป็นไปดังตารางที่ 18

**ตารางที่ 18:** ค่าน้ำหนักปัจจัยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax

ความคิดเห็น	Component		
	1	2	3
โรงแรมของท่านมีจำนวนลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น	.849		
โรงแรมของท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น	.829		

ความคิดเห็น	Component		
	1	2	3
มีลูกค้าชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน เพิ่มขึ้น	.810		
โรงแรมของท่านกำลังสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาจีนเพิ่มขึ้น	.594		
หากมีพนักงานพูดภาษาจีนได้จะทำให้โรงแรมของท่านมีการบริการที่ดีขึ้น	.581		
หากโรงแรมไม่มีพนักงานสื่อสารภาษาจีนเลย หรือมีจำนวนน้อย แสดงว่ากำลังมีปัญหาในการแข่งขันกับโรงแรมอื่นๆ	.557		
ตำแหน่งที่ท่านทำงานอยู่ มีโอกาสให้บริการลูกค้าชาวจีนบ่อยครั้ง	.521		
หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ จะทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง		.822	
หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร		.815	
การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น		.782	
การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะช่วยแก้ไขปัญหากับลูกค้าชาวจีนได้		.740	
ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงานของท่าน		.581	
โรงแรมของท่านมีความจำเป็นต้องมีพนักงานที่สื่อสารภาษาจีนได้		.551	
ลูกค้าชาวจีนมักจะแสดงความไม่พอใจ เมื่อท่านสื่อสารเป็นภาษาจีนไม่ได้			.759
หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งที่สูงขึ้น			.745
หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับค่าตอบแทนพิเศษหรือเงินรางวัลจากลูกค้า			.711
เมื่อท่านพยายามสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน ด้วยภาษาจีนที่ได้จากโปรแกรมแปลภาษา หรือเครื่องมืออื่นๆ ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น/ ลูกค้าแสดงความพอใจมากขึ้น			.621
ลูกค้าชาวจีนที่ท่านให้บริการ โดยส่วนใหญ่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้			.447



สถานการณ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD.	ระดับ
	จำเป็นที่สุด	จำเป็นมาก	ค่อนข้างจำเป็น	ไม่ค่อยจำเป็น	ไม่จำเป็น			
<b>สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีน</b>								
1.การกล่าวสวัสดิ์	185 (54.1)	91 (26.6)	57 (16.7)	9 (2.6)		4.35	0.79	จำเป็นที่สุด
2.การขอบคุณหรือขอโทษ	192 (56.1)	85 (24.9)	56 (16.4)	9 (2.6)		4.36	0.79	จำเป็นที่สุด
3.การทักทายและถามไถ่ทุกข์สุข	139 (40.6)	100 (29.2)	81 (23.7)	22 (6.4)		4.11	0.88	จำเป็นมาก
4.การแนะนำประเภทห้องพัก ของโรงแรม	122 (35.7)	114 (33.3)	78 (22.8)	22 (6.4)	6 (1.8)	3.99	0.99	จำเป็นมาก
5.การจองห้องพัก	125 (36.5)	105 (30.7)	81 (23.7)	23 (6.7)	8 (2.3)	3.95	1.00	จำเป็นมาก
6.การลงทะเบียนเข้าพัก – การ คืนห้องพัก	129 (37.7)	107 (31.3)	70 (20.5)	28 (8.2)	8 (2.3)	3.98	1.03	จำเป็นมาก
7.การบอกทางภายในโรงแรม	109 (31.7)	135 (39.2)	83 (24.1)	17 (4.9)		3.97	0.85	จำเป็นมาก
8.การแนะนำสถานที่ต่างๆภายใน โรงแรม	111 (32.3)	130 (37.8)	85 (24.7)	17 (4.9)	1 (0.3)	3.96	0.89	จำเป็นมาก
9.การแนะนำการใช้อุปกรณ์ สิ่ง อำนวยความสะดวกในห้องพัก	111 (32.4)	114 (33.2)	91 (26.5)	26 (7.6)	1 (0.3)	3.90	0.94	จำเป็นมาก
10.การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ใน ห้องพัก	98 (28.5)	107 (31.1)	102 (29.7)	35 (10.2)	2 (0.6)	3.82	0.98	จำเป็นมาก
11.การขออุปกรณ์เครื่องใช้ใน ห้องพัก	99 (28.9)	117 (34.2)	94 (27.5)	29 (8.5)	3 (0.9)	3.84	0.97	จำเป็นมาก
12.การแนะนำบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	121 (35.3)	119 (34.7)	86 (25.1)	15 (4.4)	2 (0.6)	4.03	0.88	จำเป็นมาก
13.การรับคำสั่ง/ออเดอร์อาหาร และเครื่องดื่ม	116 (33.9)	120 (35.1)	80 (23.4)	23 (6.7)	3 (0.9)	3.98	0.94	จำเป็นมาก
14.การรับคำร้องต่างๆเกี่ยวกับ การให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม	117 (34.0)	112 (32.6)	95 (27.6)	18 (5.2)	2 (0.6)	3.97	0.92	จำเป็นมาก
15.การแนะนำกิจกรรม นันทนาการ เช่นสรว่ายน้ำ ฟิต	96 (28.0)	110 (32.1)	113 (32.9)	22 (6.4)	2 (0.6)	3.83	0.93	จำเป็นมาก

สถานการณ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD.	ระดับ
	จำเป็นที่สุด	จำเป็นมาก	ค่อนข้างจำเป็น	ไม่ค่อยจำเป็น	ไม่จำเป็น			
เนส จักรยาน ภายในโรงแรม								
16.การแนะนำบริการสปา	90 (26.6)	115 (34.0)	102 (30.2)	28 (8.3)	3 (0.9)	3.82	0.94	จำเป็นมาก
17.การแนะนำสินค้า / ของที่ระลึกที่จำหน่ายในโรงแรม	87 (25.4)	112 (32.7)	102 (29.7)	38 (11.1)	4 (1.2)	3.77	0.98	จำเป็นมาก
18.การบริการเรียกรถรับจ้างให้ผู้เข้าพัก	90 (26.2)	111 (32.3)	106 (30.8)	32 (9.3)	5 (1.5)	3.76	0.99	จำเป็นมาก
19.การแนะนำสถานที่ต่างๆที่อยู่ใกล้โรงแรม	99 (28.9)	116 (33.8)	94 (27.4)	31 (9.0)	3 (0.9)	3.83	0.96	จำเป็นมาก
20.การแนะนำการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆนอกโรงแรม	96 (28.1)	113 (33.0)	109 (31.9)	22 (6.4)	2 (0.6)	3.83	0.89	จำเป็นมาก
21.การแนะนำราคาสินค้าและบริการ	104 (30.2)	129 (37.5)	82 (23.8)	27 (7.8)	2 (0.6)	3.96	0.89	จำเป็นมาก
22.การบอกและนัดหมายวันเวลา	117 (34.1)	119 (34.7)	87 (25.4)	18 (5.2)	2 (0.6)	3.97	0.90	จำเป็นมาก

สำหรับทักษะภาษาจีนที่พนักงานเห็นว่ามีความจำเป็นในการทำงานนั้น ทักษะภาษาจีนที่มีคะแนนระดับความจำเป็นสูงสุดได้แก่ ทักษะการฟัง ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = .82) รองลงมาคือทักษะการพูด ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = .87) ทักษะที่จำเป็นน้อยที่สุด คือทักษะการเขียน ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 1.09) ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

**ตารางที่ 20** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะภาษาจีนที่จำเป็นในการทำงาน

ทักษะภาษาจีนที่คิดว่าจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD.	ระดับ
	จำเป็นที่สุด	จำเป็นมาก	ค่อนข้างจำเป็น	ไม่ค่อยจำเป็น	ไม่จำเป็น			
1.ทักษะการฟัง	141 (41.1)	122 (35.6)	66 (19.2)	8 (2.3)	6 (1.7)	4.16	0.82	จำเป็นมาก
2.ทักษะการพูด	144 (42.0)	110 (32.1)	73 (21.3)	10 (2.9)	6 (1.7)	4.12	0.87	จำเป็นมาก
3.ทักษะการอ่าน	67	94	110	59	13	3.43	1.05	ค่อนข้าง



	(19.5)	(27.4)	(32.1)	(17.2)	(3.8)			จำเป็น
4.ทักษะการเขียน	66	88	109	61	19	3.36	1.09	ค่อนข้างจำเป็น
	(19.2)	(25.7)	(31.8)	(17.8)	(5.5)			จำเป็น

## 2) แนวทางการจัดอบรมเชิงรูปแบบ : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

จากผลการตอบแบบสอบถามด้านความคิดเห็นต่อรูปแบบของหลักสูตรอบรมภาษาจีนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 64.8 เห็นว่าควรมีรูปแบบหลักสูตรเป็นลักษณะหลักสูตรต่อเนื่องระยะยาว และร้อยละ 35.2 เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรเร่งรัดระยะสั้น ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตรอบรม

ระยะเวลาหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
คอร์สเร่งรัดระยะสั้น	114	35.2
คอร์สต่อเนื่องระยะยาว	210	64.8
รวม	324	100

ในด้านช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นที่หลากหลาย เมื่อเรียงลำดับช่วงเดือนที่เหมาะสมในการจัดอบรมแล้ว พบว่าเดือนที่มีความเหมาะสมห้าอันดับแรก ได้แก่ เดือนกันยายน (ร้อยละ 23.8) พฤษภาคม (ร้อยละ 16.5) มิถุนายน (ร้อยละ 13.6) สิงหาคม (ร้อยละ 11.3) และ ตุลาคม (ร้อยละ 10.7) ดังตารางที่ 22 ส่วนช่วงเดือนที่มีผู้เลือกตอบน้อยที่สุดคือ เดือนธันวาคม (ร้อยละ 0.6) ซึ่งเป็นช่วงที่มีวันสำคัญและเทศกาลสำคัญต่อเนื่องหลายวัน และเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวหัวหิน

ตารางที่ 22: จำนวนและร้อยละของเดือนที่เหมาะสมในการจัดอบรม

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	3	0.9
กุมภาพันธ์	4	1.2
มีนาคม	27	7.8
เมษายน	13	3.7
พฤษภาคม	57	16.5
มิถุนายน	47	13.6
กรกฎาคม	32	9.2
สิงหาคม	39	11.3

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
กันยายน	80	23.8
ตุลาคม	37	10.7
พฤศจิกายน	2	6.7
ธันวาคม	2	0.6

ด้านสถานที่ในการจัดอบรมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 89.2 เห็นว่าควรจัดภายในโรงแรมที่ทำงานอยู่ มีเพียงร้อยละ 10.8 เห็นว่าควรจัดนอกโรงแรม ดังตารางที่ 23

**ตารางที่ 23:** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดอบรม

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
จัดภายในโรงแรมที่ทำงานอยู่	288	89.2
จัดนอกโรงแรม	35	10.8
รวม	323	100

ในส่วนลักษณะกลุ่มการจัดอบรมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 57.7 เห็นว่า ควรจัดอบรมร่วมกับบุคลากรในโรงแรมเดียวกัน แต่หลากหลายแผนก ร้อยละ 30 เห็นว่า ควรจัดอบรมร่วมกับบุคลากรในโรงแรมเดียวกันและแผนกเดียวกัน มีเพียงร้อยละ 12.3 ที่เห็นว่าควรจัดอบรมร่วมกับบุคลากรที่มาจากหลายโรงแรม ดังตารางที่ 24

**ตารางที่ 24:** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจัดกลุ่มอบรม

กลุ่มอบรม	จำนวน	ร้อยละ
อบรมร่วมกับบุคลากรในโรงแรมเดียวกัน และแผนกเดียวกัน	95	30.0
อบรมร่วมกับบุคลากรในโรงแรมเดียวกัน แต่หลากหลายแผนก	183	57.7
อบรมร่วมกับบุคลากรที่มาจากหลายโรงแรม	39	12.3
รวม	317	100

ในด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมนั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดอบรมภาษาจีนทั้งสิ้น 40 ราย โดยประเด็นที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความเห็นสอดคล้องกันจำนวนมากที่สุดคือ ด้านเนื้อหาของการอบรมควรเป็นการสื่อสารภาษาจีนอย่างง่าย ๆ เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบหรือสถานการณ์ในการทำงานจริง ด้านความจำเป็นของการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวจีนมีจำนวนมาก

และภาษามีความจำเป็นต่อการทำงาน และด้านสถานที่ในการจัดอบรม ที่ควรจัดการอบรมภายในโรงแรม ทั้งนี้เมื่อสรุปประเด็นทั้งหมดจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้เป็น 9 ประเด็นที่สำคัญ โดยมีเนื้อหาสำคัญ ดังตารางที่ 25

**ตารางที่ 25:** สรุปประเด็นสำคัญจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

ที่	ประเด็น	สรุปเนื้อหาสำคัญ	จำนวนผู้แสดงความ ความคิดเห็น
1	ด้านเนื้อหาของการอบรม	1) การสื่อสารง่าย ๆ เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบหรือสถานการณ์จริง	6
		2) การสื่อสารเบื้องต้น เช่น เน้นการทักทาย บอกลา ขอบคุน	2
		3) ชื่อของอาหาร การทำความสะอาดห้อง คำศัพท์ง่าย ๆ	1
		3) เน้นทักษะประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะแผนกต้อนรับและอาหารและเครื่องดื่ม	1
		4) ควรจัดเป็นลำดับ เช่น จากขั้นพื้นฐาน สูงขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง	1
2	ด้านความจำเป็นของหลักสูตร	1) หลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมมีความจำเป็น	6
		2) ถ้ามีการอบรมจะเข้าร่วม	1
		3) ควรมีอาจารย์สอนภาษาจีนประจำโรงแรม จะได้จัดอบรมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง รวมทั้งควรมีภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่นด้วย เพราะภาษามีความจำเป็นต่องานมาก	1
3	ด้านการจัดกลุ่มผู้เข้าอบรม	1) ควรจัดอบรมโดยแยกแผนก เพราะคำศัพท์ที่ใช้มีความแตกต่างกัน	6
		2) เน้นพนักงาน front office / spa / FB service	1
4	ด้านรูปแบบและลักษณะของหลักสูตร	1) จัดอบรมอย่างต่อเนื่องทุกปี	4
		2) ควรจัดช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว	1
		3) ควรเป็นการอบรมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย	1
		4) จัดตารางเวลาไม่ให้ตรงเวลางาน	1
		5) ควรมีการจัดทดสอบและให้คะแนนหลังอบรม	2
5	ด้านสถานที่ในการจัดอบรม	1) จัดอบรมภายในโรงแรม	4
6	ด้านอาจารย์ผู้สอน	1) อาจารย์ชาวจีนที่พูดภาษาไทยได้	2
		2) อาจารย์คนไทย	1
7	ด้านระยะเวลาในการอบรม	1) จัดอบรมหลายๆ ชั่วโมง เพราะ 1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ไม่ได้อะไร	1
		2) ระยะเวลาในการจัดอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยตัดสินใจว่ามีความสนใจในการเข้าร่วมฝึกอบรมหรือไม่	1
8	ด้านพื้นที่	1) ได้ความรู้น้อยเพราะไม่มีพื้นฐาน	1

ที่	ประเด็น	สรุปเนื้อหาสำคัญ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น
9	ด้านวิธีการสอน	1) สอนให้เข้าใจง่ายๆ	1

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของตัวแทนผู้บริหารโรงแรมและรีสอร์ทและข้อมูลเชิงปริมาณจากความคิดเห็นของตัวแทนพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ในพื้นที่การศึกษาวิจัย คือโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังที่ได้นำเสนอในข้างต้นนั้น คณะผู้วิจัยได้นำผลข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมาตรวจสอบระหว่างกัน พร้อมสรุปและอภิปรายในประเด็นสำคัญของการศึกษาวิจัย คือ ประเด็นด้านความต้องการจำเป็นในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ทั้งในด้านระดับความต้องการจำเป็นและด้านปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการจำเป็น และประเด็นด้านเนื้อหาและรูปแบบในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ที่เหมาะสมกับสภาพของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหินนี้ ในบทต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาวในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในลักษณะขนานกัน ผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

##### 1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมแผนกทรัพยากรมนุษย์ และการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้แก่ พนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ผลการวิจัยสามารถสรุป 2 ประเด็นดังนี้

##### 1) การตระหนักถึงความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่าทั้ง ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพนักงานในโรงแรมมีการตระหนักถึงความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม ทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่าเมื่อนักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนเพิ่มขึ้น แนวโน้มความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมจึงมีเพิ่มขึ้นไปด้วย โดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมทุกแห่งมีความคิดเห็นว่าสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวชาวจีนเริ่มเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอหัวหิน ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยมีอัตราเพิ่มขึ้น ระหว่างร้อยละ 30-50 อย่างต่อเนื่อง เป็นสัญญาณแสดงแนวโน้มความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมต่อสถานการณ์การไหลเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนในพื้นที่หัวหิน ซึ่งพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ความเห็นด้วยอย่างมากว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในหัวหินมีจำนวนมากขึ้น โรงแรมที่ตนทำงานอยู่มีลูกค้าที่เป็นชาวจีนเพิ่มขึ้น โรงแรมให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยในประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 4.11 ร้อยละ 3.99 และร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมส่วนใหญ่เห็นว่า โรงแรมตระหนักถึงต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน แต่ยังไม่ใช้ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน เพราะโรงแรมยังไม่พบปัญหาในการสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้เข้าพักชาวจีนที่เด่นชัด เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาหัวหิน ส่วนใหญ่เดินทางมาพร้อมกับบริษัทเจ็ดนำเที่ยว และมีไกด์ที่สามารถพูดภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษกับพนักงาน และนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการโรงแรม ระดับ 4 - 5 ดาว สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ สำหรับโรงแรมบางแห่งที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักน้อย มีความคิดเห็นว่า โรงแรมไม่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนแก่พนักงาน ด้วยเหตุนี้โรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการรับพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ แต่มีแผนในการอบรมพนักงานในโรงแรม แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณแสดงความขัดแย้งกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พนักงานในโรงแรมแสดงความเห็นด้วยว่าโรงแรมมีความจำเป็นต้องมีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากโดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 3.88

## 2) ระดับของความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว

ทั้งผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณมีความแตกต่างกันในประเด็นระดับความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม มีความสอดคล้องในประเด็นความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมต่อการสร้างความประทับใจ

ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมให้ความเห็นว่าโรงแรมมีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง แต่พนักงานในโรงแรมเห็นว่ามีความต้องการจำเป็นมาก โดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมเห็นว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมในปัจจุบัน อยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมเห็นว่าในปัจจุบันโรงแรมไม่มีปัญหาที่เด่นชัดในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงแรม โดยโรงแรมสามารถจัดการและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ โดยผ่านมัคคุเทศก์หรือผู้นำทัวร์ที่ช่วยในการสื่อสารระหว่างผู้เข้าพักชาวจีนและพนักงานในโรงแรม การพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับพนักงานในโรงแรมในปัจจุบันเป็นไปเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และสร้างเสน่ห์ในการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่า แต่ในอนาคตผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โรงแรมจะมีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนแก่พนักงานในระดับมาก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับโรงแรมอื่นๆเมื่อประเทศไทยเข้าร่วมเป็นหนึ่งในประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียน ทั้งผลการวิจัยเชิงคุณภาพไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำหรับพนักงานในโรงแรมมีระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนในการทำงานในระดับมาก โดยเห็นด้วยเป็นอย่างมากกว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงานของตนเอง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 3.50 แสดงให้เห็นว่า จากประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ของตนในปัจจุบันในโรงแรม พนักงานมองเห็นว่าตนมีปัญหาในการสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาพักในโรงแรม และมีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของตนเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้น

ผลการวิจัยของทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่าโรงแรมมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน เพื่อการสร้างคุณภาพความประทับใจ เพิ่มศักยภาพของพนักงาน และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม โดยทั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมมองว่าโรงแรมมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนในระดับมาก ในการเพิ่มคุณภาพการบริการ เพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าชาวจีนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม และพนักงานในโรงแรมเห็นด้วยอย่างมากกับการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมจะสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเพิ่มขึ้น สร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเอง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของตนเองได้ โดยให้คะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่ 3.95 3.95 และ 3.88 ในประเด็นดังกล่าวตามลำดับ

### 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการจำเป็นในการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท

ในด้านปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความต้องการจำเป็นในการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหินนั้น เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นจากด้านต่างๆ 3 ด้านที่เป็นปัจจัยเอื้อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรม อันได้แก่ ความต้องการจำเป็นระดับองค์กร ความต้องการจำเป็นระดับบุคคล และความต้องการจำเป็นระดับงาน ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณล้วนมีความสอดคล้องกันในด้านความต้องการจำเป็นระดับองค์กรและความต้องการจำเป็นระดับบุคคล ส่วนความต้องการจำเป็นระดับงานนั้น มีความแตกต่างกันระหว่างข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ในด้านความต้องการจำเป็นระดับองค์กรนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพนักงานโรงแรมต่างเห็นพ้องกันว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนของโรงแรมมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และโรงแรมให้ความสำคัญในการเข้ามาของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากขึ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99 3.95 ตามลำดับ จากสถานการณ์นักท่องเที่ยวจีนทำให้โรงแรมและรีสอร์ทหลายแห่ง มีการปรับกลยุทธ์การตลาดในเชิงรุกมากขึ้น เพื่อ

ตั้งให้นักท่องเที่ยวจีนมาใช้บริการ มีการวางแผนเพื่อพัฒนาการบริการผู้เข้าพักชาวจีน โดยบางแห่งมีการจัดหาพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ บางแห่งมีการอบรมทักษะภาษาจีนให้แก่พนักงาน โดยข้อมูลเชิงปริมาณนั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างมากว่าโรงแรมให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวจีนมากขึ้นและการที่พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะภาษาจีนมีผลต่อศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 และ 3.72 ตามลำดับ ทำให้หลายโรงแรมมีนโยบายสนับสนุนการฝึกทักษะภาษาจีน และพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างมากว่าโรงแรมและรีสอร์ทของตนมีนโยบายส่งเสริมในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพิ่มขึ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.71

ในด้านความจำเป็นระดับบุคคลนั้น ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความสอดคล้องกัน คือพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีทักษะภาษาจีนหรือมีในระดับน้อย โดยพนักงานร้อยละ 82.9 ไม่เคยเรียนภาษาจีนเลย ดังนั้นความสามารถในการทำงานของบุคคลนั้นไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลง จึงทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะแผนกที่มีการสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง เช่นแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งแผนกช่างซ่อมบำรุงและแผนกแม่บ้าน ในแง่แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองนั้น แม้ว่าทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจะสอดคล้องกันในด้านนโยบายส่งเสริมการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงาน โดยบางโรงแรมและรีสอร์ทที่มีการจัดอบรมภายในโรงแรมหรือมีรางวัลตอบแทนให้พนักงานที่มีทักษะภาษาจีนหรือได้รับการพัฒนาทักษะภาษาจีน แต่ข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ค่าคะแนนความเห็นด้วยในด้านการพัฒนาทักษะภาษาจีนกับค่าตอบแทนพิเศษหรือการเลื่อนตำแหน่งมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.10 และ 3.04 ซึ่งมีระดับความเห็นด้วยน้อยกว่าเมื่อเทียบกับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการพัฒนาทักษะภาษาจีนกับการแก้ไขปัญหาหรือการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 และ 3.95 ตามลำดับ นอกจากนี้ ข้อมูลเชิงปริมาณยังแสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมจำนวนมากมีความสนใจในการอบรมภาษาจีน โดยมีผู้ที่สนใจมากและค่อนข้างสนใจ ร้อยละ 28.4 และ 54.9 ตามลำดับ

ในด้านความต้องการจำเป็นระดับงานนั้น แม้นักท่องเที่ยวชาวจีนจะเดินทางเข้ามาใช้บริการที่พักในอำเภอหัวหินมากขึ้น แต่ในด้านปัญหาการสื่อสารนั้น ทั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพนักงานโรงแรม/รีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาวมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าปัญหาการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนยังไม่ชัดเจนนัก โดยข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมักเดินทางเป็นกลุ่มหรือคณะทัวร์ ดังนั้นจึงมีตัวแทนของกลุ่มหรือหัวหน้าทัวร์หรือไกด์ทำหน้าที่สื่อสารกับพนักงานโรงแรมด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษได้ โอกาสและปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนจึงมีไม่มากนัก ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า พนักงานที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้า



ชาวจีนทุกครั้งที่มีลูกค้าชาวจีนเข้ามา มีเพียงร้อยละ 22.6 ส่วนพนักงานที่ได้ให้บริการลูกค้าชาวจีนเป็นบางครั้ง นานๆครั้ง หรือไม่เคยได้ให้บริการลูกค้าชาวจีนเลย มีร้อยละ 32.3 23.2 และ 22.0 ตามลำดับ และพนักงานส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยว่าลูกค้าชาวจีนสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.22 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนยังไม่เด่นชัดนัก แต่ข้อมูลเชิงปริมาณแสดงความต้องการจำเป็นระดับงานที่แตกต่างไปว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความสำคัญในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 ซึ่งแสดงระดับความต้องการจำเป็นด้านงานที่มากกว่าในมุมมองของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม โดยพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าหากมีพนักงานพูดภาษาจีนได้จะทำให้โรงแรมมีการบริการที่ดีขึ้นและโรงแรมมีความจำเป็นต้องมีพนักงานที่สื่อสารภาษาจีนได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99 และ 3.88 ตามลำดับ

## 1.2 แนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม สามารถแบ่งออกเป็น แนวทางเชิงเนื้อหา และแนวทางเชิงรูปแบบ โดยสรุปผลได้ดังนี้

### 1) แนวทางเชิงเนื้อหาในการจัดอบรมภาษาจีน

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเกี่ยวกับแนวทางเชิงเนื้อหาในการจัดอบรมภาษาจีน พบว่ามีประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.1) ด้านเนื้อหาความรู้ภาษาจีนสำหรับหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีความสอดคล้องกันคือ เนื้อหาภาษาจีนสำหรับหลักสูตรอบรมภาษาจีนนี้ แบ่งเป็น 2 ด้านที่สำคัญ คือ 1) คำศัพท์และประโยคภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น เช่น การทักทาย การขอบคุณ การขอโทษ และ 2) คำศัพท์และประโยคภาษาจีนเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนก โดยเฉพาะภาษาจีนสำหรับการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในสถานการณ์ที่มีค่าคะแนนความจำเป็นเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ การทักทายและถามไถ่ทุกข์สุข การแนะนำบริการอาหารและเครื่องดื่ม การแนะนำประเภทห้องพักของโรงแรม การลงทะเบียนเข้าพัก – การคืนห้องพัก และการรับคำสั่ง/ออเดอร์อาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ ผลวิจัยเชิงคุณภาพยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาการอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติม คือ ความรู้ด้านวัฒนธรรมจีน เช่น การทักทาย การรับประทานอาหาร ธรรมเนียมการฉลองวันเกิด สิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำตามวัฒนธรรมจีน เป็นต้น

1.2) ด้านทักษะภาษาจีนสำหรับหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความสอดคล้องกัน ในด้านทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน คือ ควรเน้นทักษะการสนทนาสื่อสาร โดยผลวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ตัวแทนผู้บริหารเห็นว่าพนักงานควรเน้นไปที่การสนทนาในชีวิตประจำวันและเพื่อตอบรับคำร้องขอของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ส่วนผลวิจัยเชิงปริมาณ พบว่าทักษะการฟังและทักษะการพูดมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าคะแนน 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ

## 2) แนวทางเชิงรูปแบบในการจัดอบรมภาษาจีน

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้านรูปแบบการจัดอบรมภาษาจีนนั้น พบว่ามีประเด็นครอบคลุมด้านระยะเวลาของหลักสูตร ช่วงเวลาการจัดอบรม สถานที่ในการจัดอบรม และลักษณะกลุ่มของผู้รับการอบรม ซึ่งผลที่ได้ล้วนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ดังนี้

2.1) ด้านระยะเวลาของหลักสูตร ผลวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ล้วนแสดงผลว่าหลักสูตรอบรมภาษาจีน ควรเป็นหลักสูตรอบรมระยะยาว ที่มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่ระยะเวลาในการอบรมแต่ละวันไม่ควรนานเกินไป เนื่องจากอาจกระทบการทำงานปกติของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท อีกทั้งผู้เข้าอบรมอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้นำเสนอระยะเวลาที่เหมาะสม ควรเป็นลักษณะหลักสูตรต่อเนื่อง 30 ชั่วโมง โดยจัดเป็นสัปดาห์ละ 1 - 2 วันๆ ละ 1 - 2 ชั่วโมง โดยผลการวิจัยเชิงปริมาณ มีความสอดคล้องในลักษณะการจัดเป็นหลักสูตรต่อเนื่องระยะยาว โดยมีข้อเสนอเพิ่มเติมว่าควรจัดให้มีการอบรมเป็นประจำทุกปี

2.2) ด้านช่วงเวลาในการจัดอบรม ผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ แสดงผลในทิศทางเดียวกัน คือ ควรจัดอบรมในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน คือ ระหว่างเดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนกันยายน ทั้งนี้ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ยังพบว่า ช่วงเวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการจัดหรือการตัดสินใจเข้าร่วมอบรมอีกด้วย

2.3) ด้านสถานที่ในการจัดอบรม แม้ว่าผลวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ อนุญาตให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมนอกสถานที่ได้ แต่ผลวิจัยเชิงปริมาณ พบว่าพนักงานโรงแรมร้อยละ 89.2 มีความต้องการให้จัดอบรมภายในโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ โดยพนักงานร้อยละ 57.7 มีความต้องการให้จัดอบรมภายในโรงแรมเดียวกัน และกลุ่มที่เข้าร่วมอบรมมาจากหลากหลายแผนก ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมส่วนใหญ่ ที่เห็นว่าในการอบรมภาษาจีนเบื้องต้นนั้น สามารถให้พนักงานหลากหลายแผนกอบรมร่วมกันได้

จากการสรุปผลการวิจัยข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของตัวแทนผู้บริหารโรงแรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมพนักงาน และความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทต่อความต้องการจำเป็นในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 - 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์นั้น มีทิศทางไปในทางเดียวกัน ทั้งในด้านความต้องการจำเป็นในการจัดอบรมภาษาจีนและด้านรูปแบบและเนื้อหาในการจัดอบรมภาษาจีน โดยมีความแตกต่างกันในรายละเอียดบางประเด็น เช่น ระดับความต้องการจำเป็นและปัจจัยด้านงานที่มีผลให้เกิดความต้องการจำเป็นในการอบรมภาษาจีน ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นนี้จะได้นำมาอภิปรายในประเด็นต่างๆที่สำคัญในลำดับต่อไป

## 2. อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง ความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในพื้นที่อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว การอภิปรายผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญดังนี้

### 2.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว

ความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมมีประเด็นสำคัญ 2 ประการกล่าวคือ (1) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (2) ความแตกต่างของมุมมองของผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อระดับความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม

1) การวิเคราะห์ความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว การวิเคราะห์ความจำเป็นต้องการของผู้บริหารและพนักงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเริ่มจากทำความเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่นำไปสู่ความต้องการจำเป็นที่แตกต่างจากความหมายของ ความต้องการจำเป็น Scriven and Roth (1978) และ Kauffman and Enlish (1981) ที่อภิปรายว่า ความจำเป็นต้องการเกิดจากการความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็น ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากสภาพปัญหาในปัจจุบันหากมีความแตกต่างระหว่างช่องว่างของสิ่งที่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็นมาก แสดงว่ามีความต้องการจำเป็นมาก

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน ซึ่งทั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม และพนักงานมีการตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสารภาษาจีนระหว่างผู้เข้าพักชาวจีน แต่ไม่ใช่ปัญหาหรือช่องว่างที่เป็นความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน เนื่องจากทั้งผู้บริหารและพนักงานเห็นพ้องกันว่ามีความจำเป็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องก็จริง แต่ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีนยังไม่จัดเป็นกลุ่มตลาดเป้าหมายหลักของโรงแรมในพื้นที่อำเภอหัวหิน ทำให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมเห็นว่าความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานยังไม่ใช่สภาพของปัญหา หรือการขาดแคลน ถึงแม้ว่าในโรงแรมจะไม่มีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้เลย หรือมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับสัดส่วนของผู้เข้าพักชาวจีน เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาแม้จะเพิ่มขึ้นแต่ไม่ได้เพิ่มจนทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการของโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหัวหินในปัจจุบัน และเนื่องจากผู้เข้าพักชาวจีนมีระยะเวลาในการพักในโรงแรมเป็นระยะเวลาสั้นๆ การปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้เข้าพักชาวจีนจึงเป็นช่วงเวลาสั้นๆเท่านั้น

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าถึงแม้ระดับความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมยังอยู่ระดับปานกลาง แต่ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การตระหนักถึงความต้องการจำเป็นอาจไม่ได้เกิดจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแต่เป็นความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้นจากการมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม และความพอใจ สอดคล้องกับที่ Scriven (1991) ที่ได้แย้งกับกลุ่มแรกว่า ความต้องการจำเป็นไม่จำเป็นต้องกำหนดในรูปของความแตกต่างหรือจากสภาพปัญหากับการแก้ไขปัญหา แต่อาจกำหนดความต้องการจำเป็นที่ทำให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นก็ได้ เนื่องจากทั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม และพนักงานมีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมจะสร้างเสน่ห์ในการให้บริการและทำให้ผู้เข้าพักชาวจีนมีความพอใจในการบริการในโรงแรมมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของตน นอกจากนี้ พนักงานเองมองเห็นว่า การพัฒนาทักษะภาษาจีนของตนนอกจากจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรแล้ว ยังทำให้ตนเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และได้ประโยชน์ในแง่ของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอีกด้วย

2) ความแตกต่างของมุมมองของผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ในการระบุระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนโดยผู้บริหารโรงแรม และพนักงานมีความแตกต่างกัน โดยฝ่ายบริหารโรงแรมมีความคิดเห็นว่าย่างการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานยังไม่จำเป็นในปัจจุบัน แต่พนักงานกลับมองว่าตนมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการ

ปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นตามแนวคิดในการประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมพนักงาน ที่ต้องมีการระบุความต้องการจำเป็นจากด้านองค์กร ด้านงาน และด้านบุคคล โดย Wexley and Latham (2002) และ Noe (2006) ที่กล่าวถึงความต้องการจำเป็นที่เกิดจากองค์กร จากงานในองค์กร และจากบุคคล ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าว ทั้ง 2 ไม่ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการจำเป็นขององค์กรกับบุคคล ในกรณีของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานแสดงออกถึงความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองมีมากกว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารซึ่งมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาทักษะภาษาเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และทิศทางการบริหารงานขององค์กรซึ่งถือเป็นความต้องการจำเป็นขององค์กร

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นพนักงานในโรงแรมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติ รับผิดชอบต่อสถานการณ์และปัญหาในการทำงานในปัจจุบัน ทำให้พนักงานมองเห็นถึงช่องว่างของการขาดความรู้ และทักษะด้านการสื่อสารภาษาจีน ซึ่งจะทำให้ตนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และมีความภูมิใจในการทำงานของตนเอง ความแตกต่างของระดับความต้องการจำเป็นขององค์กร และพนักงาน จึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรพิจารณาปัจจัยระดับบุคคล กล่าวคือ พนักงานในโรงแรม และทำการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของพนักงานอย่างถี่ถ้วน ทั้งนี้ทักษะของพนักงานจะส่งผลถึงความสามารถต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

## 2.2 ปัจจัยที่เอื้อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว

จากผลวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณนั้น ชี้ให้เห็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการอบรมภาษาจีนให้แก่พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในทิศทางที่สอดคล้องกัน โดยมีปัจจัยสำคัญ 3 ประเด็นคือ 1) ปัจจัยที่เกิดจากการปรับกลยุทธ์ของโรงแรม 2) ปัจจัยด้านงานประจำตามหน้าที่ และ 3) ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน โดยการอธิบายผลมีดังนี้

**2.2.1 ปัจจัยที่เกิดจากการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานของโรงแรม** จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินในช่วงสองสามปีที่ผ่านมา มีจำนวนเพิ่มอย่างต่อเนื่องถึงแม้จะเป็นการเพิ่มขึ้นจำนวนไม่มากในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลทาง สถิตินักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยวในปี 2555 (กรมการท่องเที่ยว, 2558ก) ระบุว่า มีนักท่องเที่ยวชาวจีนในอำเภอหัวหิน 28,092 ราย เพิ่มจากปี 2554 ถึงร้อยละ 56.76 และจำนวนก็ยังคงมากขึ้นเรื่อยๆ ในปีต่อมา คือ 32,709 รายในปี 2556 และ 36,493 รายในปี 2557 (กรมการท่องเที่ยว, 2558ข) แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพและมีแนวโน้มจะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

แม้แต่ในพื้นที่อำเภอหัวหินซึ่งเดิม นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวตะวันตกเป็นตลาดหลักของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ นับเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกอุตสาหกรรมที่มีอิทธิพลต่อการปรับกลยุทธ์ของโรงแรมเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน โดยโรงแรมและรีสอร์ท 4-5 ดาวมีการปรับกลยุทธ์ดังนี้

**1) การปรับกลยุทธ์การตลาดเชิงรุก** จากกระแสการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่มีกำลังซื้อสูง โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาวในอำเภอหัวหิน ให้ความสนใจในการดึงดูดและช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยการเข้าร่วมงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยในเมืองต่างๆของจีน โรงแรมเครือข่ายขนาดใหญ่มีการวางแผนการตลาดในประเทศจีน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์โรงแรมผ่านช่องทางออนไลน์เป็นภาษาจีน และร่วมมือเป็นพันธมิตรธุรกิจกับตัวแทนจำหน่าย และบริษัทจัดนำเที่ยวในประเทศจีนเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการตลาดร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินกลยุทธ์ด้านการตลาดมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว ในพื้นที่อำเภอหัวหินแสดงความคิดเห็นด้วยว่า การสื่อสารทางการตลาดโดยใช้ภาษาจีน จะทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับโรงแรม สินค้าและบริการในหมู่นักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างฐานลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนได้เพิ่มขึ้น

จะเห็นได้ว่าในการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดเชิงรุกอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอุตสาหกรรม ทำให้องค์กรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารการตลาดโดยใช้ภาษาจีน เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะของพนักงานในโรงแรม เนื่องจากองค์กรมีความจำเป็นในการใช้ภาษาจีนเพื่อดำเนินการตลาดเชิงรุก เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ตามที่ ชาญชัย ลวิตรังสิมา และเชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์ (2530) ได้อภิปรายว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเพื่อให้องค์กรมีการขับเคลื่อนไปข้างหน้า และเพื่อให้บรรลุตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mondy, Wayne, and Mondy (2008) ที่เสนอกระบวนการในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในโรงแรมว่า ควรเริ่มจากการพิจารณาวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยสามารถศึกษาได้จากนโยบายขององค์กร จากการวิจัยนี้พบว่า เมื่อองค์กรมีการปรับนโยบายด้านการตลาดเชิงรุก โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน โรงแรมมีความต้องการที่จะได้ส่วนครองตลาดของนักท่องเที่ยวชาวจีนในพื้นที่หัวหินเพิ่มขึ้น องค์กรมีจุดมุ่งหมายในการช่วงชิงส่วนแบ่งนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งถือว่าเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงแรมซึ่งจะส่งผลทำให้โรงแรมมีแขกที่เข้าพักเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้น จึงมีผลต่อความจำเป็นต้องการขององค์กรในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน

2) **ความต้องการขององค์กรในการสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพัก** นอกจากการปรับกลยุทธ์การตลาดขององค์กรที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนในการสื่อสารการตลาดแล้ว ผลการวิจัยนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการความจำเป็นต้องการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร คือความต้องการในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4-5 ดาว ที่เน้นการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่แขกผู้เข้าพัก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการตระหนักถึงความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในโรงแรม เกิดจากการที่ผู้บริหารโรงแรมและพนักงานมีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อให้บริการ และดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เริ่มเข้ามาพักมากขึ้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานสามารถคาดการณ์ปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้ามาพักเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีน และเห็นว่าควรมีการแก้ไขปัญหาด้วยการพัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสะท้อนความต้องการในระดับองค์กรในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าของโรงแรม ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของการวิเคราะห์ความจำเป็นต้องการในการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศของสุวิมล ว่องวานิช (2548) และ Scriven (1991) ที่เสนอว่าในการจัดอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้กับบุคคล ควรมีปัจจัยด้านความต้องการขององค์กรต่อการพัฒนางานขององค์กรและพัฒนาบุคลากร เห็นได้ชัดว่า ความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาทักษะของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดตามที่กมล รัตนะวิระกุล (2551) อภิปรายว่าการขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริการส่วนใหญ่มักเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่จะส่งมอบบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

2.2.2 **ปัจจัยด้านงานประจำตามหน้าที่** ความต้องการจำเป็นระดับงานเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดหลักสูตรอบรม โดยความต้องการจำเป็นระดับงานนั้นมีที่มาจากข้อกำหนดของงานและสถานการณ์ขององค์กรที่เปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า สถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาพักมากขึ้นและนโยบายการเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวจีนของโรงแรมที่พักในอำเภอหัวหิน ทำให้ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลง จากเดิมที่ใช้เพียงภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นหลัก ก็เริ่มมีความจำเป็นจะต้องใช้ภาษาจีนในการให้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักโรงแรม ด้านทักษะการสื่อสารในมาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย ที่ระบุว่านอกจากความสามารถในการสื่อสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษากายแล้ว ยังควรมีทักษะภาษาต่างประเทศอื่น ๆ อีกอย่างน้อย 1 ภาษา (ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลานนท์, 2555) กระนั้น แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนจะมีเข้ามาพักมากขึ้น แต่เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางเป็นคณะ มักมีบุคคลในคณะเดินทาง หัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์เป็นผู้

สื่อสารกับผู้ให้บริการด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ การสื่อสารด้วยภาษาจีนจึงมีความสำคัญในแง่ของการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน ดังนั้นความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน จึงไม่ได้เกิดจากสภาพปัญหาในการทำงาน แต่เกิดจากช่องว่างระหว่างผลการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรกับทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่ง Swart et al (2005) เห็นว่าช่องว่างด้านประสิทธิภาพการทำงานนั้น จะนับเป็นช่องว่างที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมก็ต่อเมื่อประสิทธิภาพการทำงานนั้นเป็นผลจากทักษะ ความรู้ หรือทัศนคติ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ด้วยหลักสูตรอบรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยนี้ ที่องค์กรและพนักงานต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะทำให้การบริการดีขึ้น ดังนั้นจึงเป็นช่องว่างที่สามารถเติมเต็มได้ด้วยการจัดฝึกอบรม

### 2.2.3 ปัจจัยด้านความต้องการจำเป็นส่วนบุคคลของพนักงาน จากผลการวิจัยเชิง

ปริมาณแสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่อำเภอหัวหินส่วนใหญ่มีความสนใจในการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีน และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าภาษาจีนมีความสำคัญกับต่อองค์กรและการทำงาน แม้ว่าปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าจะมีไม่มากนัก แต่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนจะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร และสร้างความภาคภูมิใจให้แก่พนักงานเอง ซึ่งความต้องการจำเป็นในการอบรมพัฒนาของพนักงานในบริบทงานวิจัยนี้ สนับสนุนแนวคิดเรื่องความคาดหวังในการทำงานของ Vroom (1964) ที่เสนอความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงาน กับผลงานและผลตอบแทนจากความพยายามนั้น โดย Vroom กล่าวว่าบุคคลจะมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น เมื่อเห็นว่าความพยายามนั้นจะทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นและนำมาสู่ผลตอบแทนที่บุคคลพอใจ ซึ่งผลตอบแทนนั้นรวมทั้งการขึ้นเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่ง การเป็นที่ยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงานหรือการเป็นที่รู้จักในหมู่ผู้บังคับบัญชา จึงเห็นได้ว่าเมื่อพนักงานโรงแรมมองเห็นถึงประโยชน์อันจะเกิดจากการพัฒนาทักษะภาษาจีนทั้งในด้านผลงานที่จะดีขึ้น สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากขึ้นและด้านผลตอบแทนคือความภาคภูมิใจจากการมีทักษะภาษาจีนนั้น ทำให้พนักงานจำนวนมากมีความต้องการที่จะเรียนภาษาจีน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในด้านความต้องการจำเป็น โดยการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของพนักงานโรงแรมกับทักษะความรู้ภาษาจีนที่พนักงานมีอยู่นั้น พบว่าพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่เห็นว่าภาษาจีนมีความสำคัญและจำเป็น โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด แต่ปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่กลับไม่มีทักษะภาษาจีนเลย หรือมีเพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นช่องว่างระหว่างความจำเป็นในการใช้ภาษาและทักษะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งความขาดแคลนทักษะภาษานี้ ยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยเฉพาะแผนกที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง เช่น



แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ด้านสถานการณ์เป้าหมาย (target situation needs) ตามรูปแบบ Hutchinson and Waters' Model แล้ว ผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาวในอำเภอหัวหิน โดยเฉพาะแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความต้องการจำเป็นในการอบรมอันเกิดจากข้อกำหนดจากสถานการณ์เป้าหมาย การขาดแคลนคือช่องว่างระหว่างความจำเป็นกับทักษะที่ผู้เรียนมีอยู่ รวมทั้งความต้องการคือ ความต้องการจำเป็นอันมาจากความประสงค์ของตัวผู้เรียนเอง

## 2.3 แนวทางในการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**2.3.1 แนวทางเชิงเนื้อหา** ผลวิจัยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เนื้อหาภาษาจีนสำหรับการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ในบริบทงานวิจัยนี้นั้น ควรเป็นการฝึกฝนทักษะ โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูดภาษาจีน โดยเน้นการสื่อสารเบื้องต้นในชีวิตประจำวัน เช่นการทักทาย ขอบคุณ ขอโทษ และการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก โดยแผนกที่ควรได้รับการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ แผนกต้อนรับและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งพนักงานโรงแรมให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นเนื้อหาการอบรม ว่าควรเป็นการสื่อสารอย่างง่ายและสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์การทำงานจริงได้ ซึ่งสนับสนุนแนวความคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Hutchinson and Waters (1987) ที่เสนอว่าการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกับการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปนั้นไม่ได้มีความแตกต่างในทางทฤษฎี แต่แตกต่างกันในทางปฏิบัติ ซึ่งก็คือการสอนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น จะกำหนดเนื้อหาวิชาตลอดจนถึงคำศัพท์ รูปประโยค บทเรียนที่สอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถทางภาษาเพื่อนำไปใช้ในอาชีพเฉพาะหรือแวดวงวิชาการเฉพาะทางของผู้เรียน ในขณะที่การเรียนภาษาทั่วไปนั้น คือการเรียนรู้ระบบเสียง หลักไวยากรณ์ คำศัพท์ สำนวน รูปประโยคต่างๆ ทั้งในภาษาพูดและภาษาเขียน ที่ไม่ได้มุ่งเน้นไปในสถานการณ์หรือบริบทใดโดยเฉพาะ

เช่นเดียวกัน Day and Krzanowski ( 2011) ที่กล่าวว่า การจัดอบรมหลักสูตรภาษาเฉพาะทาง จำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น และเน้นเนื้อหาการสอนที่ง่ายและนำไปใช้ได้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานในโรงแรมที่เป็นผู้ใหญ่ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Knowles (1980) ที่เสนอแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) ผู้ใหญ่หรือวัยทำงานที่มีเป้าหมายและทิศทางการเรียนรู้ที่ชัดเจน โดยความต้องการที่จะเรียนรู้มักเกิดขึ้นจากปัญหาที่พบหรือ

ความจำเป็นต้องใช้ในชีวิตจริง ไม่ใช่การเรียนโดยยึดเนื้อหาเป็นศูนย์กลางอีกต่อไป ดังนั้นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงมีเป้าหมายเพื่อการนำไปใช้ได้จริงอย่างทันท่วงที

**2.3.2 แนวทางเชิงรูปแบบ** จากผลการวิจัยแสดงผลความต้องการในด้านรูปแบบของการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ว่าควรเป็นหลักสูตรอบรมระยะยาว ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปที่มักใช้ในการอบรมภาษา แต่การศึกษานี้ พบว่าการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม มีความต้องการด้านช่วงเวลาและสถานที่ในการจัดอบรม ที่เกิดจากลักษณะของธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยการศึกษา พบว่าช่วงเวลาในการจัดอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาจัดหรือเข้าร่วมการจัดอบรม เนื่องจากโรงแรมที่พักในบริบทงานวิจัย มีจำนวนผู้เข้าพักมากหรือน้อยแตกต่างกันตามช่วงเวลาในหนึ่งปี กล่าวคือมีช่วงฤดูการท่องเที่ยวและช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว ดังนั้น การจัดอบรมจึงควรจัดในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว คือระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน ซึ่งพนักงานจะมีภาระงานที่น้อยกว่าในช่วงเวลาอื่นๆ การเข้าอบรมจึงไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ เช่นเดียวกับสถานที่ในการจัดอบรม แม้ว่าพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทจะได้รับอนุญาตให้ไปอบรมนอกสถานที่ได้ แต่การอบรมภาษาต่างประเทศ ที่มักเป็นหลักสูตรต่อเนื่องหลายครั้งนั้น ทำให้การไปฝึกอบรมนอกสถานที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานโรงแรม พนักงานส่วนใหญ่จึงมีความเห็นว่าการจัดอบรมภาษาจีนควรจัดขึ้นภายในโรงแรมที่พนักงานทำงานอยู่(in house training) มากกว่าการให้ออกไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากลักษณะของการอบรมภาษาต่างประเทศและข้อจำกัดด้านช่วงเวลาและสถานที่ในการจัดอบรมแล้ว หลักสูตรอบรมภาษาจีนที่เหมาะสมสำหรับโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหินนี้ ควรเป็นหลักสูตรอบรมภาษาจีนระยะยาวต่อเนื่อง 2 – 3 เดือน ในระหว่างเดือน พฤษภาคม – กันยายน โดยจัดการอบรมภายในองค์กร ส่วนจำนวนชั่วโมงและบุคคลผู้เข้าอบรมนั้น สามารถพิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมและจำนวนชั่วโมงในการอบรมจะเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรอบรมต่อไป

นอกจากประเด็นด้านเนื้อหาและรูปแบบการจัดอบรมด้านระยะเวลา ช่วงเวลาและสถานที่แล้ว การศึกษานี้ยังพบว่า พนักงานโรงแรมมีความต้องการอาจารย์ผู้สอนที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ แม้ว่าพนักงานบางคนจะเสนอความต้องการที่จะเรียนภาษาจีนกับอาจารย์ชาวจีน แต่ก็ต้องการอาจารย์ชาวจีนที่สามารถพูดภาษาไทยได้ ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานความรู้ภาษาจีนเลย แต่ต้องการเรียนภาษาจีนให้ได้ง่ายที่สุด ในเวลาอันรวดเร็ว การอธิบายและจัดการเรียนการสอนด้วยภาษาไทย จึงช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหา

ได้เร็วและชัดเจนมากกว่าการจัดการเรียนการสอนโดยอาศัยภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกจากนี้ การจัดการทดสอบและให้คะแนนหลังการอบรม ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ควรนำมาบรรจุเป็นข้อตกลงในหลักสูตร ซึ่งไม่เพียงสามารถสะท้อนผลการเรียนของผู้เข้าอบรมเท่านั้น ยังเป็นประโยชน์ในการรับการอบรมในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ตลอดจนใช้เป็นเครื่องชี้วัดในการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อใช้ในการพิจารณาให้ผลตอบแทนจากหน่วยงานของผู้เข้ารับการอบรมด้วย

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนผู้บริหาร อันได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม และพนักงานของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 - 5 ดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น ดังนั้นข้อมูลด้านความต้องการจำเป็นและทักษะและเนื้อหาที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จึงเป็นไปตามสถานการณ์นักท่องเที่ยวและประสบการณ์การทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่พักในพื้นที่นี้เท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมและรีสอร์ทที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ดังนี้

1) **ควรทำการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของโรงแรม** โดยตรวจสอบและประเมินสถานการณ์ทางการตลาด และแนวโน้มของการเดินทางเข้าพักของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ที่เข้ามาในพื้นที่ ที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจของโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งสะท้อนความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศของพนักงานที่เกิดจากการปรับกลยุทธ์ธุรกิจดังกล่าว

2) **ควรทำการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ท** ถึงความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศรวมทั้งภาษาจีนของตน ควรสอบถามความรู้พื้นฐานด้านภาษาของพนักงานซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม ตลอดจนศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเพื่อความภาคภูมิใจในตนเอง สำหรับการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยเฉพาะอย่างภาษาต่างประเทศที่ 3 ความสนใจในการเรียนรู้ และการตั้งจุดมุ่งหมายในการเรียนที่ชัดเจนจะทำให้การพัฒนาทักษะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) **รูปแบบการจัดอบรม** ควรเป็นการจัดอบรมภายในองค์กร ( in-house training) ที่เป็นหลักสูตรอบรมต่อเนื่องระยะยาว คือ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้งๆละ 1 - 2 ชั่วโมง โดยจัดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหลักสูตรละ 4 - 10 สัปดาห์ เพื่อไม่ให้เกิดการทบทวนกับการปฏิบัติหน้าที่ประจำของพนักงาน และเหมาะสมกับการเรียนการสอนเพื่อฝึกทักษะภาษา ที่ต้องการการฝึกฝนเป็นประจำต่อเนื่อง โดย

ช่วงเวลาที่จัดการอบรมนั้น ควรจัดในระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน ซึ่งเป็นช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน เพื่อให้พนักงานไม่เหนื่อยล้าหรือกังวลกับหน้าที่ประจำมากเกินไป

4) **การจัดบุคลากรเข้ารับการอบรม** ในการอบรมทักษะภาษาจีนระดับพื้นฐาน คือการสนทนาและคำศัพท์ในชีวิตประจำวันและการบริการเบื้องต้นในโรงแรม นั้น สามารถให้พนักงานจากหลากหลายแผนกเข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันได้ นอกจากหลักสูตรการอบรมทักษะภาษาจีนระดับพื้นฐานแล้ว หากมีการต่อยอดการฝึกอบรมให้มีความเฉพาะตามงานในแผนกที่มีความต้องการจำเป็นในการสื่อสารภาษาจีนมาก เช่นแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกสปา แผนกขายของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งเมื่อเนื้อหามีความเฉพาะเจาะจงกับเนื้อหางาน ก็ควรจัดบุคลากรเข้าอบรมให้ตรงตามลักษณะเนื้อหา เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ฝึกอบรมไปใช้ได้ทันที และขณะเดียวกันผู้เรียนยังจะได้สะท้อนประสบการณ์ให้ผู้สอนได้ทราบถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาเพื่อการปฏิบัติงานเฉพาะแผนกได้

5) **เนื้อหาในการจัดอบรม** ในระยะแรก ควรเน้นการฝึกทักษะการฟังและพูดภาษาจีน เพื่อการสนทนาพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เช่น การกล่าวทักทาย การกล่าวต้อนรับ การขอบคุณ และขอโทษ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ช่วยและมีความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้นกับนักท่องเที่ยว โดยให้ความรู้ด้านระบบเสียงและสัทอักษรพินอินเข้าไป เพื่อให้ผู้เรียนสามารถออกเสียงและบันทึกเสียงภาษาจีนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การฝึกทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนกลางได้อย่างถูกต้อง นอกจากบทสนทนาเบื้องต้นดังกล่าวแล้ว ควรสอนคำศัพท์เกี่ยวกับสิ่งของเครื่องใช้ภายในห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร สถานที่สำคัญในโรงแรมที่ลูกค้าสามารถเข้าใช้บริการในโรงแรม คำบอกทางอย่างง่าย ซึ่งพนักงานโรงแรมหลากหลายแผนกอาจจะใช้เพื่อตอบคำร้องขอของลูกค้า มีโอกาสนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงมาก รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาวจีน เช่นการเรียกขานบุคคล การกล่าวอวยพรในเทศกาลหรือวันสำคัญต่างๆ อาหารและสิ่งมงคลของจีน เป็นต้น ทั้งนี้ เนื้อหาในการอบรมจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมภาษาจำเป็นต้องใช้เวลาในการฝึกปฏิบัติมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเริ่มต้น ที่ต้องฝึกฝนการออกเสียงภาษาจีน ซึ่งเป็นภาษาที่มีหน่วยเสียงแตกต่างจากภาษาไทยจำนวนมาก ดังนั้นหากระยะเวลาอบรมน้อย ควรเลือกเนื้อหาการสอนตามลำดับความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยผู้จัดอบรมสามารถทำรายงานหัวข้อการอบรมเพื่อให้หน่วยงานที่ต้องการฝึกอบรมเลือกหัวข้อที่มีความต้องการจำเป็นมาก จากนั้นหากมีโอกาสจัดอบรมอีก สามารถเพิ่มเติมเนื้อหาในหัวข้ออื่นๆถัดไปตามลำดับ เพื่อขยายวงความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาจีนให้กว้างขึ้น

ทั้งนี้ หลังการฝึกอบรมทักษะภาษาจีนเบื้องต้นแล้ว อาจจัดหลักสูตรอบรมที่มีเนื้อหาเฉพาะตามงานของแต่ละแผนก เช่นหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับงานบริการต้อนรับส่วนหน้าและการจองห้องพัก หลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับงานบริการในห้องอาหาร หลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับงานบริการนันทนาการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความรู้ในการสื่อสารที่มีความเฉพาะทางมากขึ้น

**6) วิธีการสอน และการประเมินผล** เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักมุ่งเน้นที่ทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเพื่องานบริการในโรงแรม ดังนั้นการเรียนการสอนควรเน้นไปที่กิจกรรมฝึกปฏิบัติ โดยกิจกรรมในภาคปฏิบัติควรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้เข้าร่วมอบรมแต่ละกลุ่ม เช่นอาจจัดสื่อการสอนที่เป็นรูปภาพหรือสิ่งของประกอบคำศัพท์ การแสดงสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในโรงแรม หรือจัดให้ฝึกปฏิบัติในสถานที่จริง เช่น ห้องอาหารของโรงแรม ห้องพัก สถานที่อำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรม ฯลฯ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจดจำคำศัพท์และบทสนทนาได้ดียิ่งขึ้น และยังเป็นเสริมบรรยากาศในการเรียนรู้ ส่วนการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม และเพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงทักษะความรู้ภาษาจีนของผู้เข้าอบรม ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการต่อยอดการเรียนภาษาจีนให้แก่ผู้เข้าอบรมแล้ว ยังอาจใช้ในการประเมินผลการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมด้วย

**7) ควรมีการจัดหาข้อมูล และแหล่งศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองภายในโรงแรม** การพัฒนาทักษะด้านภาษาเป็นสิ่งที่ต้องดำเนิน และมีการฝึกฝนทบทวนอย่างต่อเนื่องจึงจะได้ประสิทธิผล กล่าวคือพนักงานสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ จึงควรมีจัดหาข้อมูล และแหล่งศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น หนังสือเสริมความรู้ด้านภาษาหรือวัฒนธรรมจีน พจนานุกรมออนไลน์ ภาพยนตร์หรือเพลงจีนที่เป็นที่นิยม เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีโอกาสเรียนรู้และฝึกฝนภาษาในห้องเรียน และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจในการเรียนภาษาจีน อีกทั้งยังสามารถเสริมสร้างความเข้าใจชาวจีนและวัฒนธรรมของชาวจีนอีกด้วย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กมล รัตนวิระกุล. (2551). **ทำไมโรงแรมจึงล้มเหลว**. กรุงเทพฯ: แอ็ดวาส์น ฮอสพิทาลิตี้ คอนเซาท์  
แต่โน.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวมกราคม  
– ธันวาคม 2556.” เข้าถึงเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2557. เข้าถึงได้จาก [http://www.m-  
society.go.th/article\\_attach/11259/15586.pdf](http://www.m-society.go.th/article_attach/11259/15586.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2557). “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวกรกฎาคม 2557.” เข้าถึงเมื่อ 10  
พฤศจิกายน 2557. เข้าถึงได้จาก [http://www.m-society.go.th/  
article\\_attach/  
12133/16378.pdf](http://www.m-society.go.th/article_attach/12133/16378.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2558). “สถิตินักท่องเที่ยวปี 2555.” เข้าถึงเมื่อ 18 เมษายน 2559. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24340>
- \_\_\_\_\_. (2558ข). “สถิตินักท่องเที่ยวปี 2557.” เข้าถึงเมื่อ 18 เมษายน 2559. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24333>
- เกียรติ สิมะกุล. (2549). **Towards a better hotel: กลยุทธ์พัฒนาโรงแรม**. กรุงเทพฯ : ฮิวแมน  
เฮอริเทจ.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2555). "คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร  
ในธุรกิจโรงแรม". **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 18, 4**  
(ตุลาคม-ธันวาคม) : 37 - 80.
- ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ. (2548). **การศึกษาผู้ใหญ่ปรัชญาตะวันตกและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย ลวิตรังสีมา และเชิดวิทย์ ฤทธิ์ประศาสน์. (2530). **ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากร  
มนุษย์**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- ชาญโชติ ชมพูนุท, หม่อมหลวง. (2549). **ทรัพยากรในธุรกิจโรงแรม**. เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556. เข้าถึงได้จาก [http://www.thaiihdc.org/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=461:2556-07-08-15-41-42&catid=18:2557-06-25-06-53-09&Itemid=23](http://www.thaiihdc.org/web/index.php?option=com_content&view=article&id=461:2556-07-08-15-41-42&catid=18:2557-06-25-06-53-09&Itemid=23)
- ชิดจันทร์ หังสลุต. (2531). **หลักและการจัดการการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปกครองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2555). "ทะเบียนโรงแรม." 5 มกราคม 2555.
- ปิยะ ศักดิ์เจริญ. (2558). "ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่และแนวทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง: กระบวนการเรียนรู้เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต." **วารสารพยาบาลทหารบก** 16, 1 (มกราคม – เมษายน) : 8 – 13).
- มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. (2008). "มาตรฐานโรงแรมไทย (THAI HOTEL STANDARD)." เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2556. เข้าถึงได้จาก <http://hotelllllllinformation.blogspot.com/2008/12/hotel-standard.html>
- รพีภา อสิสนธิสกุล และคนอื่นๆ. (ม.ป.ป.). **HR success stories in public sector แบบอย่างปฏิบัติการบริหารคน**. กรุงเทพฯ :อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง. เข้าถึงเมื่อ 1 สิงหาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://brd.ocsc.go.th/hrscorecard/wp-content/uploads/2012/06/hrcham51full.pdf>
- ศักรินทร์ ชนประชา. (2557). "ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่: สิ่งที่ครูสอนผู้ใหญ่ต้องเรียนรู้." **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี** 25, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) : 13 – 23.
- สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค. (2554). "ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาส 3/54 และแนวโน้มปี 2554-2555". กรุงเทพมหานคร.

สุธาสินี ใจเย็น. (2545). “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาในโรงเรียนที่เปิดสอนในระบบทางไกล.” ปริญญาานิพนธ์ (กศ.ม.). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวรรณมา ตุลยวดีนพงศ์. (2554). "Road map วิชาชีพท่องเที่ยวไทย เตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน." เข้าถึงเมื่อ 1 สิงหาคม 2557. เข้าถึงได้จาก [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1310979761](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1310979761)

สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แสงเดือน รติธร. (2555). "ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการตัดสินใจเลือก มาท่องเที่ยวในประเทศไทย." วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 18, 2 (พฤษภาคม): 84 - 104. เข้าถึงเมื่อ 22 กรกฎาคม 2556. เข้าถึงได้จาก: <http://202.29.22.173/ArticleScan/050055.pdf>

อิสระ ทองสามสี และอาคม ใจแก้ว. (2555). "การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Methods Research)." วารสาร มทร.อีสาน 5, 1 (มกราคม - มิถุนายน): 114 – 122.

### ภาษาต่างประเทศ

Carnevale, Anthony P., Gainer, Leila J., and Meltzer, Ann S. (1990). **Workplace basics training manual (The Jossey-Bass management series, Astd best practices series)**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Chen Liping. (2000). **专门用途英语研究**. [*The study on English for specific purposes*]. Shanghai: Fudan University Press.

Cresswell, John W., and Clark, Vicki L. Plano. (2011). **Designing and conducting mixed research methods**. Los Angeles: Sage.

Day, J., and Krzanowski, M. (2011). **Teaching English for specific purposes: An introduction**. Cambridge: Cambridge University Press.



- Dudley-Evans, T., and St. John, M.J. (1998). **Developments in ESP: a multi-disciplinary approach**. Cambridge: Cambridge University Press. อ้างถึงใน Li, Juan. (2014). "Needs analysis: An effective way in business English curriculum design." *Theory and practice in language studies* 4, 9 (September): 1869-1874.
- Hotel.com. (2013). "Chinese International travel monitor 2013." Accessed May 20, 2015. Available from <http://press.hotels.com/en-us/more-infographics/hotels-com-2013-chinese-international-travel-monitor/>
- Hutchinson, T., and Waters, A. (1987). **English for specific purposes: A learning-centered approach**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaufman, R. (1977). "A possible taxonomy of needs assessment." **Educational Technology** 17, 11 (November): 60 – 64.
- Kaufman, R., and English, F.W. (1981). **Needs assessment: Concepts and application**. Englewood Cliffs, New Jersey: Educational Technology Publications. อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Knowles, Malcolm S. (1970). **The modern practice of adult education: Andragogy versus pedagogy**. New York: Association Press.
- \_\_\_\_\_. (1975). "Adult education new dimensions." **Educational Leadership**, (November): 85 – 88).
- \_\_\_\_\_. (1978). **The adult education movement in the United State**. New York: Holt Rinehart, and Winston. อ้างถึงใน ศักรินทร์ ชนประชา. (2557). "ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่: สิ่งที่ครูสอนผู้ใหญ่ต้องเรียนรู้." *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี* 25, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) : 13 – 23.

- Li, Juan. (2014). "Needs analysis: An effective way in business English curriculum design." **Theory and practice in language studies** 4, 9 (September): 1869-1874.
- Li, Quan. (2011). "论专门用途汉语教学." [Teaching Chinese for specific purposes and its textbook compilation]. **Applied Linguistics**, 3.
- Liang, Yingzhe. (2013). "对外汉语教学中的专门用途汉语教学研究——以生活汉语为例." [A research on CSP in teaching Chinese as a second language——A case study of daily Chinese]. Master's Thesis, Shanghai International Studies University.
- Liu, Xun. (2000). **对外汉语教育学引论**. [An introduction to teaching Chinese as a second language] Beijing: Beijing Language and Culture University Press.
- Lunenburg, Fred C. (2011). "Expectancy theory of motivation: Motivating by altering expectations." **International journal of management, business, and administration** 15, 1: 1 - 6. เข้าถึงเมื่อ 8 กรกฎาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes/Lunenburg,%20Fred%20C%20Expectancy%20Theory%20%20Altering%20Expectations%20IJMBA%20V15%20N1%202011.pdf>
- Lü, Bisong. (1990). **对外汉语教学发展概要**. [Overview of the development of teaching Chinese as a foreign language]. Beijing: Beijing Language and Culture University Press.
- Marry Ann Corley. (2008). "Adult learning theories." **The California adult literacy professional development project (CALPRO) factsheet**, 5 (August).
- Marvasti, A. (2004). **Qualitative research in sociology**. London: Sage.
- Maslow, A. (1943). "A theory of human motivation." **Psychological Review**, 50, 4 (July): 370-396. Accessed December 29, 2015. Available from file:///D:/New%20folder%20(2)/วิจัยที่ก้อย/

theory/A%20Theory%20of%20Human%20Motivation%20-%20Abraham%20H%20Maslow%20-%20Psychological%20Review%20Vol%2050%20No%204%20July%201943.pdf%20-%20Google%20โดัรพี.html

Mondy, R. Wayne, and Mondy, Judy Bandy. (2008). **Human resource management**. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

Noe, Raymond A., et al. (2006). **Human resource management: gaining a competitive advantage**. Boston: McGraw-Hill / Irwin.

Nunan, D. (1994). **The learner-centered curriculum**. Cambridge: Cambridge University Press.

Polit Denise F., Hungler Bernadette P. (1995). **Nursing research: Principles and methods**. Philadelphia: Lippincott.

Richterich R. & J.J. Chancerel. (1987). **Identifying the needs of adults learning a foreign language**. Oxford: Prentice Hall. อ้างถึงใน Li, Juan. (2014). "Needs analysis: An effective way in business English curriculum design." **Theory and practice in language studies** 4, 9 (September): 1869-1874.

Scriven, M. (1991). **Evaluation thesaurus**. Newbury Park: Sage.

Scriven, M., and Roth J.E. (1978). "Needs assessment: Concept and practice." **New directions for program evaluation**, 1: 1 - 11. อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช. (2548).. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

Silverman, David. (2006). **Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction**. 3rd ed. London: Sage.

Tough, Allen. (1979). **The Adult's Learning Projects**. Toronto Ontario: The OntarioInstitute for Studies in Education. อ้างถึงใน ศักรินทร์ ชนประชา. (2557). "ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่: สิ่งที่ครูสอนผู้ใหญ่ต้องเรียนรู้." วารสารศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 25, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม): 13 – 23.

Travel China Guide. (n.d.). "China outbound tourism in 2010." เข้าถึงเมื่อ 29 กรกฎาคม 2556. เข้าถึงได้จาก <http://www.travelchinaguide.com/tourism/2010statistics/outbound.htm>

UNWTO. (2014). "Quick over view of key trends." **World tourism barometer** 12 (April) : 3. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤษภาคม 2557. เข้าถึงได้จาก [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_barom14\\_02\\_apr\\_excerpt\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom14_02_apr_excerpt_0.pdf)

Vroom, Victor H. (1964). **Work and motivation**. New Delhi: Wiley Eastern.

Wang, Min. (2011). "ESP 理论用于对外商务汉语教学的实用性研究." [*The practical research of ESP theory in the teaching of foreign business Chinese.*] Master's Thesis, Xi'an International Studies University.

Wang, Ruojiang. (2003). "特殊目的汉语教学实践引发的思考." [*Reflections on Chinese for special purposes.*] **Language Teaching and Linguistics Studies**, 1: 52 - 57.

Wexley, Kenneth N., and Latham, Gary P. (2002). **Developing and training human resources in organizations**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.

Witkin, B.R. (1984). **Assessing needs in education and social program**. San Francisco: Jossey-Boss Publishers. อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Yang, Qinghua. (1995). "新一代对外汉语教材的初步设想——在全国对外汉语教学基础汉语推荐教材问题讨论会上的发言." [*Initial ideas of a new generation of TCFL textbooks —— A speech at the national conference on the issues of recommending textbooks for TCFL.*] **Language teaching and linguistic studies**, 4.

Zhai, Naigang. (2007). "中医汉语词汇教学研究." [*Study on the teaching of Chinese vocabulary in traditional Chinese medicine*]. Master's Thesis, East China Normal University.

Zhao, Jinming, ed. (2007). **对外汉语教学概论**. [*Introduction to teaching Chinese as a second language*]. Beijing: Shang wu yin shu guan.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร/ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล/ ผู้ประกอบการโรงแรมและรีสอร์ท

ระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระยะเวลาสัมภาษณ์ ประมาณ 30-45 นาที

ประเภทปัจจัย	แนวคำถาม	ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์/คำถาม งานวิจัย
1. ข้อมูลของให้สัมภาษณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>ท่านดำรงตำแหน่งใดในโรงแรมแห่งนี้ และ นานเท่าไรคะ ค่ะ</li> <li>รบกวนช่วยเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมให้ฟังสั้นๆ นะคะ</li> <li>ที่ผ่านมา มีประสบการณ์เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวจีนบ้างมั๊ยคะ</li> </ol>	ไม่มี เป็นการสร้างความคุ้นเคย และรู้จักตำแหน่ง และประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ลักษณะของและระดับโรงแรม	<ol style="list-style-type: none"> <li>โรงแรมที่ท่านเป็นเจ้าของ /บริหาร อยู่นี้เป็นโรงแรมประเภทใด และมีการให้บริการด้านใดบ้าง มีด้านใดที่เด่นเป็นพิเศษมั๊ยคะ รบกวนอธิบายให้ฟังคร่าว</li> <li>โรงแรมที่ท่านเป็นเจ้าของ/บริหาร อยู่นี้ ท่านคิดว่าการให้บริการอยู่ในระดับใด หากเปรียบเทียบกับในพื้นที่หัวหิน</li> </ol>	คำถามข้อที่ 1. ความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน
3. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจขององค์กร	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทางโรงแรมมีแนวโน้มในการพัฒนาธุรกิจ เช่น ขยายตลาด หรือเปิดรับตลาดนักท่องเที่ยวใหม่ๆ หรือไม่</li> <li>ในช่วงนี้มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาในประเทศมาก โรงแรมมีแนวโน้ม หรือกลยุทธ์ในการเตรียมรับหรือไม่ และมีอะไรบ้างคะ</li> <li>ท่านมีแผนในการพัฒนาบุคลากรบ้าง เพื่อรับมือกับตลาดใหม่ที่จะเปิดรับ หรือไม่ รบกวนอธิบายค่ะ</li> </ol>	คำถามข้อที่ 1. ความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน
4. นโยบายด้านการพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาจีนของบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> <li>ท่านคิดว่าทักษะด้านภาษาของพนักงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาและการเติบโตธุรกิจโรงแรมของท่าน/ที่ท่านบริหาร มากแค่ไหนคะ</li> <li>ท่านคิดว่าจะจ้างพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ในองค์กรหรือไม่ ทำอะไรบ้างคะ เช่น มีการ</li> </ol>	คำถามข้อที่ 1. ความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน



ประเภทปัจจัย	แนวคำถาม	ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์/คำถาม งานวิจัย
	<p>ให้คำจ้างเพิ่มพิเศษตอนที่สมัครเข้ามา</p> <p>3. โรงแรมท่าน มีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาจีน เช่น มีการอบรมภาษาให้กับพนักงาน รบกวนอธิบายหน่อยคะ</p>	
5. ลักษณะของงานบริการในโรงแรม	<p>1. สุดท้ายค่ะ ท่านคิดว่า แผนกใดในโรงแรมของที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาจีน</p>	<p>คำถามข้อที่ 1. ความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงาน</p>

ภาคผนวก ข

แนวคิดหลักและแนวคิดย่อย ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

แนวคิดหลักที่ 1. ประสบการณ์การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนของโรงแรม		
แนวคิดย่อย	ตัวอย่างข้อความ	ความถี่
1.1 นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (ข้อความแสดงแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมาก กลุ่มใหญ่ หรือ ร้อยละ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีนักท่องเที่ยวจีนจองมาทุกปีเหมือนกัน อย่างปีที่แล้วเดือนนี้นักท่องเที่ยวของจีน จากเดิม 113 มาทั้งหมด 48 ห้อง, คอมแพร์กับปีนี้เพิ่มขึ้นเกือบ 50 เปอร์เซนต์ , ดูโอเวอร์ออลทั้งปี ลูกค้านจีนเราขึ้น 30% แต่ไม่ใช่วอล์คอิน เค้ามาเป็นทัวร์ มาเป็นเอเจนท์, มาเป็นกรุ๊ปทัวร์เยอะเหมือนกัน, ประมาณ 30 คน บางครั้งก็ 10-20 คนมาเป็นรถตู้ค่ะ , ส่วนใหญ่มาพักผ่อน</li> <li>- ก็เพิ่งจะมาเปลี่ยนเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเยอะนะคะ</li> <li>- ไม่ได้มาแบบผ่านทัวร์โหด ถ้าเป็นกรุ๊ปเนี่ยก็จะมากับเอเจนอยู่แล้วมากันที่16 ห้อง17ห้อง</li> <li>- มาเป็น short stay 3 วัน 2 คืน หรือ 2วัน 1 คืน ส่วนใหญ่มา shopping มีโปรแกรมท่องเที่ยว แบบกรุ๊ปทัวร์ หรือเป็น series มีไกด์คนหนึ่ง ที่เป็นคนจีน แล้วสื่อสารอังกฤษหรือไทยได้ หรืออาจจะไม่มีไกด์คนไทยอีกคนคอยช่วยเรื่องสื่อสาร</li> <li>- ปัจจุบัน จำนวนกรุ๊ป series เริ่มน้อยลง เพราะ อนันตราปรับราคาห้องพักขึ้น แต่กลุ่มที่เป็น FIT มาเพิ่มขึ้น</li> <li>- จริงๆแล้วก็ไม่ได้เน้นเป็นหลักครับแต่ก็เป็นหนึ่งในเซกเมนต์ของเราซีรีส์จีน ได้หวันมาเลเนี่ยถือว่าเป็น ซีรีส์หลักตลาดหลักของเราเป็นตลาดหนึ่งเหมือนกัน จีนได้หวันมาเลเนี่ยก็ยังเป็นตลาดหลักของเราอยู่ที่ต้องเพิ่มแล้วก็รักษาตัวโปรดักและจำนวนฐานลูกค้าเอาไว้ ถ้าเทียบทั้งหมดเลยนะ ครบก็ของจีนนี้น่าอยู่ประมาณ30%</li> <li>- กลุ่มลูกค้าเราเนี่ยคือเอฟไอทีมีน้อยนะครับที่ี่เอฟไอทีมีน้อยที่เยอะก็คือซีรีส์</li> </ul>	7
1.2 นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก (จำนวนนักท่องเที่ยว, กลุ่มเล็ก กรุ๊ปเล็ก, จำนวนห้องน้อย, ส่วนน้อย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คนเอเชียมีบ้างและก็มีคนจีน, ถ้าเค้ามาก็จะมาแบบ 4-5 ห้อง</li> <li>- ที่โฮแอทเนี่ยไม่ได้มีแขกที่เป็นแบบคนจีนที่เป็นคนจีนแผ่นดินใหญ่เยอะนะคะ ส่วนใหญ่จะเป็นจีนที่เป็นได้หวันกับฮ่องกง, แขกคนจีนเราไม่ได้เยอะ, อาจจะมีหนึ่งครอบครัว</li> <li>- กรุ๊ปจีนที่มาเป็นกลุ่ม 3 – 4ห้อง โดยจากผ่านเอเจนท์ ซึ่งจะมีคนที่พูดอังกฤษหรือภาษาไทยได้ในกลุ่ม</li> <li>- กรุ๊ปเล็กๆก็มีครับมี5คน10คน15คน20คนก็มาเยอะ</li> </ul>	3
1.3 นักท่องเที่ยวอิสระ (ข้อความแสดงนักท่องเที่ยวอิสระ วอล์คอิน เอฟไอที อินดิวิดัล)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถ้าวอล์คอินจะยังไม่มี</li> <li>- แบ่งเป็นเอฟไอทีกับแบ่งเป็นกรุ๊ป, ของเค้ามาเป็นแฟมิลี่มาเป็นครอบครัวยิ่งโดยเฉพาะตระกูลจีน</li> <li>- 2 ปีที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยวคนจีนเพิ่มขึ้น เพราะมีกำลังซื้อ</li> <li>- ลูกค้าจีนที่เข้ามา ส่วนใหญ่เป็น FIT ทั้งที่จองตรงและกับที่จองผ่าน agent , มีกรุ๊ปบ้าง แต่ไม่มาก</li> </ul>	5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักท่องเที่ยวจีน เยอะขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2014 คิดเป็น 35% ของนทท. ต่างชาติ, จีนจะมาเยอะช่วง ปลาย ม.ค. – ก.พ. ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว FIT มาพักผ่อนมากกว่ามาประชุม สัมมนา</li> <li>- คนจีนเนี่ยจากสถิติที่ดูมาเนี่ยก็คือสามปีเนี่ย2013-2014เนี่ยเป็นอันดับ4ของการเข้าพักที่เนี่ยคะส่วน2015เนี่ยเริ่มลง, ของเราส่วนใหญ่จะรับเป็นเอฟไอทีมากกว่าคะเพราะว่าด้วยจำนวนห้องเรามีแค่21ห้องเราไม่สามารถรับเป็นกรุ๊ปใหญ่ๆ, จองมาในลักษณะออนไลน์ เอเจนต์กับบู๊กิ้งต่างๆ, แล้วก็เค้าก็จะมารวมกลุ่มกันอาจจะมาเจอกับเราสักประมาณ5-6ห้องนะคะ</li> <li>- เอฟไอทีอินดิวิดวลที่มาจากแต่มีหมมีพวกฮันนี่มูนที่เป็นคู่รักที่เค้าเป็นกลุ่มเล็กๆ4-5คนอย่างเนี่ยก็มี, น่าจะเป็นวัยหนุ่มสาววัยทำงาน</li> <li>- ลูกค้ายินอันดับสองต่อด้วยฮ่องกง</li> </ul>	
<b>แนวคิดหลักที่ 2. ปัญหาการสื่อสารภาษาจีน</b>		
แนวคิดย่อย	ตัวอย่างข้อความ	ความถี่
<p>มีปัญหา (ข้อความแสดง ปัญหา การสื่อสาร การบ่น ปัญหาด้าน ประสบการณ์การต้อนรับ ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาของเราที่เกิดขึ้นเหมือนกันนะคือด้วยความที่ว่าคนจีนจะไม่พูดภาษาอังกฤษเลย</li> <li>- บางกลุ่มยังสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ทำให้ฮิลตัน มีการสอนภาษาจีน</li> <li>- มีการcomplain บ้าง มีปัญหาเรื่องการสื่อสารบ้าง</li> <li>- มีปัญหาประสบการณ์ลูกค้าจีน คือ ไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาจีนได้</li> <li>- ภาษามีความสำคัญกับ guest satisfaction กลุ่มเอเชีย ให้คะแนนค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะด้าน recognition โดยแขกแจ้งว่า โรงแรมไม่ได้แสดงการรับรู้ว่าเป็นสมาชิก</li> <li>- ปัญหาก็มีนะคะสำหรับกรุ๊ปชาวจีนด้วยการสื่อสารเป็นประเด็นมากเลยก็คือเค้าจะไม่ปฏิบัติตามกฎของเราสักเท่าไร</li> <li>- ถ้าจีนมาเป็นกรุ๊ปเป็นกลุ่มใหญ่ๆเนี่ยการเสียงดังการคอนโทรการเปิดปิดประตูหรืออะไรอย่างเนี่ยเราก่อนข้างจะสื่อสารกับเค้ายากแล้วเสียงซึ่งเราเคยเจอปัญหาแต่เราก็ทำด้วยความที่ไม่รู้เรื่องภาษาจีนเท่าไรก็ไปให้เค้าเขียนป้ายรบกวนห้ามเสียงดังนะเราก็มีทำป้าย</li> <li>- เรามีทริปให้ห้อยคะในกรณีที่จะไปอัมพวาหรือไปอะไรอย่างเนี่ยแต่เค้าก็ไม่คือด้วยความสื่อสารเราเป็นอุปสรรค</li> <li>- (หนักใจ) ทั้งหมดเลยครัวยังภาษานี้อันดับหนึ่ง สองก็คือเรื่องงานบริการที่เป็นวัฒนธรรมเนี่ยเค้ากับเรามันต่างกัน</li> <li>- จะลำบากตรงที่ลูกค้ามาใช้บริการห้องอาหารซึ่งมันเป็นไปได้ว่าไกด์หรือทัวร์ลีดเดอร์จะมาประกบตลอดเวลา ถ้าเกิดพูดไม่ได้หรือไม่สื่อสารเนี่ยมันจะเจิบ, ภาษาอังกฤษไม่ได้เลยกลุ่มเนี่ยปัญหาเยอะคือจ่ายแล้วคนจีนผมว่าลักษณะเค้า</li> </ul>	8

	<p>จ่ายแล้วต้องมาคู้มอะแหละก็จุกจิกนิดๆหน่อยๆก็มีเรื่องโน่นนี่นั่นเยอะแยะก็พอประมาณ</p> <p>- ไม่มีแรงๆครับเพราะว่าถ้าเกิดว่ามาเอาโค้ดมาด้วยก็ไม่มีปัญหาโค้ดเค้าก็จะเป็นคนดูแล</p>	
<p>มีปัญหาเรื่องอื่นๆ (ข้อความแสดงปัญหา ด้านอื่นๆ เช่นด้านวัฒนธรรม)</p>	<p>- กรู๊ปทัวร์ก็มีค้ะมีปัญหาเรื่องเสียง</p> <p>- พนักงานจะไม่ชินกับวัฒนธรรมของเค้าก็จะเริ่มแบบอาจจะลุดคาวน</p> <p>- เค้าใช้สระว่ายน้้าเค้าจะเสียงดังแล้วก็มันจะเลอะเทอะ, การแพ็คอาหารเอาไว้ทานอีกมือนึง, มินิบาร์ที่โรงแรมไม่ใช่ชื้อ,อาหารไม่สั่งแต่ชื้อมาฆ่าเข้ามา,เรื่องเสียงดังเรื่องห้องน้ำก็เป็นประเด็น</p> <p>- เสียงดังแล้วยิ่งสั่งอำนวยความสะดวกของเราเค้าก็จะเล่นแบบไม่ได้</p> <p>- ลูกค้่าเงินผมว่าดีมานค่อนข้างเยอะนิดนึงละเอียดแล้วก็ใช้ห้องคู้มด้วยกระจัดกระจาย</p>	3
<p>ไม่มี (ข้อความแสดง ว่าไม่มี ปัญหาในการสื่อสาร ไม่พบปัญหา)</p>	<p>- ส่วนใหญ่จะเป็นโค้ดอะค้ะโค้ดคนไทยที่พูดภาษาจีนได้ค้ะ, โค้ดก็จะเป็นคนดีลให้</p> <p>- พูดภาษาไทยไม่ได้เลยมาเป็นเอฟไอที...ใช่เป็นภาษามือบางครั้งวาดรูป</p> <p>- จริงๆ แล้วเราไม่ได้มีปัญหาเรื่องของการสื่อสารเพราะว่าเราจะมีน้องที่พูดภาษาจีนได้, โค้ดเป็นคนดูแลอารมณ์คล้ายๆกับเกาหลีเหมือนกัน คือมีโค้ดเป็นคนพามา,</p> <p>- ที่ผ่านมาก็เปิดก็ยังไม่พบว่าเป็นปัญหาเรื่องของการสื่อสารกับลูกค้่าชาวจีนเท่าไหร่มึงทั้งโค้ดคนไทยทั้งโค้ดคนจีน เรื่องของวัฒนธรรมเรื่องของการใช้แต่เราก้่าค่อนข้างที่จะเตรียมรับมือลูกค้่ากลุ่มนี้อยู่ แบ่งโซนเวลาเชคอิน</p>	4
<b>แนวคิดหลักที่ 3 กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจขององค์กร</b>		
<b>แนวคิดย่อย</b>	<b>ตัวอย่างข้อความ</b>	<b>ความถี่</b>
<p>3.1 กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก(ข้อความแสดงกลยุทธ์การตลาดของโรงแรม การจัดการโปรโมชั่น แนวคิดการตลาด)</p>	<p>- โปรโมชั่นให้กับเมืองจีนเหมือนกันล่าสุดเราเปิดโปรโมชั่นชื้อ1แถม1คืน, เว็บไซต์ของอมารีเว็บไซต์อีเมลเราจะโปรโมทหมดชื้อ1แถม1</p> <p>- นโยบายหลักค้ะเพราะว่าเราก้่าไปลงทุนที่เมืองจีนอมารีจะเกิดขึ้นอีกเยอะในอีก3ปีข้างหน้า</p> <p>- ทางการท่องเที่ยวของเมืองจีนเนี่ยคือเค้ากำลังโหวตเรื่องของโรงแรมในเมืองไทยแนะนำให้นักท่องเที่ยวจีนเข้ามาเที่ยว คือเราติด1ใน10เราก้่าพยายามทำยังไงให้เราขึ้นท๊อปไฟว์ให้ได้</p> <p>- นโยบายของทางผู้บริหารในเรื่องของมาร์เก็ตติ้ง พรีอาร์มาเก็ตติ้งก็เริ่มหันกลับไปมองนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากขึ้น</p> <p>- เราก้่าจะมีทราเวลเอเจนซี่ที่เป็นเจ้าใหญ่ๆในเมืองจีนที่มีคอนแทคกับเราแล้วก้่าจีเอ็มก็ไปทำเซลที่เมืองจีนด้วย</p>	14

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คนจีนตอนนี้ก็รู้จีนที่เราทำก็จะมีบางแพคเกจที่เราจะลอนซ์ไปก็จะมีพวกที่นี่เราจะเน้นของเราก็จะเน้นเรื่องของโรมแมนติกเรื่องของฮันนี่มูนเพราะฉะนั้นก็จะมีที่เป็นวัยรุ่นน่ารัก</li> <li>- ไรต์โชว์ที่ฮ่องกง</li> <li>- มีนโยบายบุกตลาดจีน กลุ่มจีน รวมจีน ฮ่องกง ไต้หวัน นโยบายนี้ มีมาตั้งแต่ปีที่แล้ว</li> <li>- นโยบายผู้บริหารเอง มีนโยบายเปิดตลาดจีน</li> <li>- โรงแรมมีโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นภาษาจีน</li> <li>- ถ้าพูดจริงๆเราทำสปีๆในการบุกตลาดจีนเพราะว่าเมเนหลักของที่นี่เป็นยุโรป</li> <li>- คือตอนนี้เราก็เปิดตลาดจีนเพราะว่าเรารู้ว่าเค้ามีศักยภาพในการเข้ามาจะค้ก็คือจะมีในโอโกด้าอะไรอย่างเนี่ยเปิดเฉพาะตลาดเค้าไปเลยแต่การที่เราจะบุกตลาดเนี่ยก็กำลังเพราะว่าเรายังลังเลว่าถ้าเขาจะมาเยอะแล้วมาใช้ทรัพยากรเราจนอย่างเนี่ยเราอาจจะสูญเสีย</li> <li>- ตอนนี้ทางผู้บริหารเรายังไม่ได้มองถึงจุดที่ว่าเพิ่มตลาดจีนมากนักก็อยากเน้นกลุ่มคนไทยเป็นหลัก</li> <li>- ส่วนใหญ่แล้วจะติดต่อเอเจนต์หลักที่เราใช้อยู่</li> </ul>	
<p>3.2. กลยุทธ์การตลาดเชิงรับ (ข้อความแสดงการเติบโตของนักท่องเที่ยวตลาดจีน การจัดการต้อนรับนักท่องเที่ยวจีน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-จริงๆ เราก็พยายามทำตลาด</li> <li>- แต่ว่าตลาดจีนเนี่ยเราจะอาศัยเป็นเอเจนต์ซี่</li> <li>- อยากจะแปลตัวเมนูสปาเป็นภาษาจีน, การทำพวกโฆษณาอะไรอย่างเนี่ยเป็นภาษาจีน ตอนนี้เราเริ่มทำเป็นภาษาจีนอยู่บ้างแล้ว</li> <li>- โรงแรมมีคอร์สอบรม เน้นที่การต้อนรับดูแลคนจีน และทำความเข้าใจวัฒนธรรมจีน นอกจากนี้ยังมีการตกแต่งโรงแรมและสร้างบรรยากาศที่มีความเป็นเอเชียมากขึ้น</li> <li>- (เปิดโรงแรมใหม่ สามดาว) ตอนนี้ยุโรปเศรษฐกิจหรืออะไรอาจจะไม่ดีเท่าที่ควรจีนเริ่มมาแรงก็คิดว่าตรงนั้นอาจจะโปรโมทตัวของตลาดจีนมากขึ้น ตรงนั้นอาจจะเปิดตัวแรงด้วยการโปรโมทด้วย</li> </ul>	5
<b>แนวคิดหลักที่ 4. นโยบายด้านบริหารบุคลากรและการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนแก่พนักงาน</b>		
<b>แนวคิดย่อย</b>	<b>ตัวอย่างข้อความ</b>	<b>ความถี่</b>
<p>4.1 นโยบายรับพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ (ข้อความแสดง การรับพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ การรับสมัครพนักงานชาวจีน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยังไม่จำเป็นค่ะ เพราะว่าชาวจีนยังไม่มาตลอดทั้งปี</li> <li>- เราต้องการ2ตำแหน่งในส่วนของโรงแรมเชอร์วิสเอเจนต์, ภาษาอังกฤษต้องได้ ภาษาจีนต้องได้ภาษาจีนต้องอยู่ในระดับที่สื่อสารได้, เราขอแค่2คน, หน้าพร้อมแล้วก็ตัวต่อไปก็จะเป็นส่วนของเอฟแอนด์บีเชอร์วิส</li> <li>- เราจะรับนักศึกษาฝึกงานจากต่างชาติซึ่งจะเป็นคนจีนเป็นคนฮ่องกงหรือเป็นคนจีน</li> <li>- เรายังมีนะคะติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยที่เค้ามีนักศึกษาจีน</li> </ul>	13

<p>เพื่อสื่อสารกับ นักท่องเที่ยวชาวจีน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ก็มีที่หาแต่เราก็ไม่ได้เหมือนกับว่าจำเป็นที่จะต้องมีเหมือนว่าในซัพพอร์ทไม่ใช่ว่าเป็นจะต้องมีสเนจะต้อมมีอะไรอย่างเนี้ยก็คืออะมีไว้ก็ดี</li> <li>- อย่างหลักๆเลยก็แผนกเอฟแอนด์บีกับฟรอน</li> <li>- มีโปรแกรมที่เราเปิดรับสมัครพนักงานจากเมืองจีน</li> <li>- ฮิลตันหัวหิน มี Guest Relation Manager เป็นคนได้หัวหน้าที่คอยดูแลนักท่องเที่ยวจีนโดยเฉพาะ, ในอนาคต น่าจะมีการรับเพิ่มขึ้น โดยทำงานด้านการตลาด ดู agent ของจีน</li> <li>- มีการมองหาพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ แต่ทั้งนี้ พนักงานที่รับเข้ามา ต้องพูดภาษาอังกฤษได้ก่อน แล้วถ้าได้ภาษาจีนเพิ่มอีก จะพิจารณาเป็นพิเศษ</li> <li>- ในการรับสมัครพนักงานมีการพิจารณาภาษาจีน เพิ่ม แต่ภาษาอังกฤษก็ยังมาเป็นอันดับแรก, เด็กไทยที่ได้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน, Front office ต้องการคนที่รู้ภาษาจีนมากที่สุด</li> <li>- จริงๆถ้าพูดก็ยินดีในส่วนของฟรอนนะคะเพราะว่าคนที่จะไปได้ภาษาจีนก็คือคนที่ต้องสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแล้วถึงจะไปภาษาที่สองที่สามที่สี่อะไรของเค้า</li> <li>- ถ้ารับได้มันก็จะแจ๊คพ็อตเลย จะรีบคว้าทันที</li> <li>- ถ้ามีได้มันก็ดีครับ ด้วยความที่เรามองว่ามันยังไม่ได้จำเป็นมากด้วยก็เลยไม่ได้โฆษณาเต็มที่</li> </ul>	
<p>4.2. นโยบายพัฒนา ทักษะภาษาจีนแก่ พนักงาน (ข้อความแสดง การ อบรมภาษาจีน การ อบรมภาษาอื่นๆ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อย่างเราต้องบอกฝ่ายของเทรนนิ่งของเราเนี้ยก็จะมีโปรแกรม, ทางเฮดออฟฟิศอะคะเค้าจะจัดเทรนเรื่องนี้ให้, อย่างเราต้องบอกเลยว่าเรามีคลาสเรียนสำหรับภาษาจีนเบสิคไชนีส</li> <li>- เราอาจจะตัดสินใจในอนาคตจ้างเข้ามาเลยเป็นครูสอนภาษาจีนแต่ก็ต้องรีเลทไปเกี่ยวข้องกับงานบริการแล้วเค้าก็ต้องอาจจะต้องทำหน้าที่อื่นด้วย</li> <li>- มีอะ ฟิงมีกันไปเมื่อปีที่แล้วคือเราจ้างอาจารย์จากไต้หวันเข้ามาสอนก็จะเป็นคอร์สสั้นๆวัน10วัน</li> <li>- บางกลุ่มยังสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ทำให้ฮิลตัน มีการสอนภาษาจีน</li> <li>- โรงแรมมีคอร์สอบรม เน้นที่การต้อนรับดูแลคนจีน และทำความเข้าใจวัฒนธรรมจีน</li> <li>- การพัฒนาทักษะภาษาจีน อยู่ในระดับ จำเป็นต้องมี รองจากภาษาอังกฤษ และเป็นนโยบายของGM</li> <li>- เห็นวิจัยตัวนี้ก็เลยสนใจเรื่องภาษาเรื่องพื้นฐานอาจจะไปใช้ศัพท์ต่างๆสื่อสารว่าต้องการอะไรอย่างเนี้ยอยากให้มีคอร์สนี้เกิดขึ้นมากกว่า</li> <li>- มีครับ ส่วนหนึ่งก็ติดต่อกับทางสมาคมโรงแรมสมาคมท่องเที่ยวที่เค้าจะมีทุกๆปีจะมีโปรแกรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานที่เค้าจะมีโปรแกรมสอนภาษาจีนอะไรมาให้ก็จะให้พนักงานตรวจเช็คว่าเป็นปีจะมีโปรแกรมตัวนี้มารีเปลาจะได้ส่งพนักงานไปแต่ถ้าไม่มีเราก็อาจจะสอนกันเองภายในโดยที่อาจจะมีการเชิญ</li> </ul>	9

	<p>อาจารย์หรือเชิญศูนย์ที่เราสามารถติดต่อได้มาสอนตรงนี้ชั่วคราว</p> <p>- จริงๆแล้วที่เราเริ่มทำเนี่ยเพราะเราจัดให้มีการตอบสนองนโยบายของAEC อะไรพวกนี้ด้วย</p>	
<p>4.3 มีนโยบายให้ค่าตอบแทน/รางวัลเมื่อพจน.มีทักษะเพิ่มเติม (ข้อความแสดงนโยบายการให้ค่าตอบแทนเพิ่มเติม)</p>	<p>- 1เดือนจะต้องเอาพจน.เทรนนิ่ง6ชั่วโมงอันนี้เป็นเป้าหมายของพนักงานแต่ละคน</p> <p>- มีเซอร์ทิฟิเคทที่แบบว่าเซอร์ทิฟายด์มาแล้วว่าได้เลเวลไหนเป็นยังไงอย่างเนี่ย เราจะมีค่าภาษาให้ ก็ไม่ได้เยอะหรอกค่ะ</p> <p>- ค่าต้องได้อะไรที่มากกว่าจีเอสเอธรรมดาแต่ในขณะเดียวกันมันก็ต้องไปพิสูจน์เรื่องเนื้องานตรงอื่นด้วย</p> <p>- third languages allowanceสำหรับคนไทยที่สามารถสื่อสารได้</p> <p>- การเข้าอบรมมีผลต่อการปรับเงินเดือนนะค่ะแล้วก็พิจารณาเลื่อนขั้น</p> <p>-พูดภาษาจีนได้เราก็เหมือนมีค่าภาษาค่าอะไรให้หน่อยนึง</p> <p>- ตอนนี้เงินมีให้ค่ะแต่ภาษาอื่นยังไม่ได้</p> <p>- บุคคล บอกว่าการจัดอบรม ถือเป็น benefit ของพนักงาน และเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการทำงาน</p> <p>- ตอนนี้ยังค่ะแต่ก็มีโอกาสเพราะเรามีแพลนที่จะรับคนที่พูดภาษาจีนได้ดีในระดับหนึ่งเพราะว่าจะเปิดอีกหนึ่งโปรเจค</p> <p>- แรงจูงใจเรื่องของภาษาเนี่ยเบสอะเทรนเดนท์แล้วก็พวกเบสสกอ์ตอนสอบอย่างเนี่ยก็จะมีรางวัลให้อย่างนั้นก็จะมีไคเร็คเตอร์ก็จะมาให้รางวัลมีเซอร์ทิฟิมีอินเซ็นทิฟิให้นิดหน่อยแต่ไม่ใช่กับทุกคน</p> <p>- มีครีบก้อย่างเงินเดือนก็จะต้อง อัตราเงินเดือนก็จะต้องแตกต่างจากปกติทั่วไป ส่วนใหญ่ก็พร้อมๆกับเอฟแอนด์ปีนะครีบที่เราจะรับที่พูดภาษาจีนได้</p> <p>- ไปพัฒนาตัวเองกลับมา สามารถนำมาใช้กับองค์กรนะแล้วมันก็จะมีส่วนที่เป็นอินเซ็นทิฟิมีอะไรตรงนี้เพิ่มมาให้</p>	11
<b>แนวคิดหลักที่ 5. ความจำเป็น/ต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีน</b>		
<b>แนวคิดย่อย</b>	<b>ตัวอย่างข้อความ</b>	<b>ความถี่</b>
<p>5.1 มีความจำเป็น มีความต้องการ (ข้อความแสดงความจำเป็น หรือแนวโน้มว่าจำเป็น มีความต้องการ ยินดีที่จะอบรม)</p>	<p>- คิดว่าจะจำเป็นเพราะว่าเป็นอะไรที่ถ้าลูกค้าจีนเข้ามาเนี่ยเราได้เซอร์วิสเค้มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเชิญชวนให้เค้ากินอาหารเย็นที่นี้ทำอะไรคือมันอาจจะต่อยอดได้</p> <p>- ยินดีค่ะ</p> <p>- ก็คงมีอะค่ะ</p> <p>- ถ้าเกิดว่าปีหน้าเราจะมองเรื่องของภาษาจีนด้วย ภาษาจีนเข้ามาพัฒนาโรงแรมอย่างเนี่ยอย่างส่วนหน้าอย่างห้องอาหารอย่างเนี่ยกลุ่มพวกเนี่ยมันต้องใช้สื่อสาร</p> <p>- คอนเนคได้ปั้มนั้นไปยาวไกลจากที่ขายได้อย่างเดียวคุณก็อาจจะขายได้สองสามอย่าง</p>	6



	ลำดับแรกเลยผมให้ภาษาอังกฤษเป็นนี่ถ้าเกิดภาษาจีนผมมองเป็นวุ้น	
5.2 ไม่มีความจำเป็น/ ต้องการ (ข้อความแสดงว่าไม่ จำเป็น ยังไม่จำเป็น)	- ยังไม่มีแผนที่จะจัดอบรมภาษาจีน แต่ถ้าหน่วยงานภายนอกมาเสนอจัด อบรม ก็จะพิจารณา	1
5.3 ไม่มีความจำเป็น แต่มีเพื่อสร้างความ ประทับใจ (ข้อความแสดงว่ายังไม่ จำเป็น ต้องการสร้างความ ประทับใจ ความ พึงพอใจเพิ่ม)	- มันก็จะกลายเป็นเสน่ห์ของเค้าเวลาที่ลูกค้าประเทศไหนมาเค้าก็จะพูดได้ สื่อสารได้แม้จะเป็นแค่เบสิค, ลูกค้าก็จะติดเค้าเค้าก็จะได้รับคำชมตลอด - มากกับกรู๊ปทัวร์ก็จะมีคนที่เป็นล่ามเป็นไกด์ของเค้ามาซึ่งมันจะเป็นแบบนี้สะ มากกว่าเพราะฉะนั้นจึงทำให้ความต้องการของคนทีพูดภาษาจีนในงานโรงแรม อย่างที่โรงแรมนี้เนี่ยค่อนข้างไม่ได้แบบว่าจำเป็นมาก แต่คือสิ่งที่เรามีไว้เพื่อที่จะ ทำให้แขกเค้ารู้สึกว่เค้าอุ่นใจนะมีคนทีพูดภาษาจีนได้ - คือไม่ได้ใช้จริงๆแล้วไม่ค่อยได้ใช้น้อยมาก - ถ้าได้ก็ดี ใช้สร้างความประทับใจ แต่ยังไม่ใช้สิ่งที่ต้อง เพราะคนทีมามากจะ สื่อสารเป็นอังกฤษได้อยู่แล้ว	4
แนวคิดหลักที่ 6. แผนกหรืองานที่มีความจำเป็นต้องการ/การสร้างความประทับใจ		
6.1 Front of the house ( แผนกหน้าบ้านที่ ต้องการการอบรม ภาษาจีน)	- front/ - Operation - FB - House - Spa	9 9 5 4
6.2. Back of the house ( แผนกหลังบ้านที่ ต้องการให้มีการอบรม ภาษาจีน)	- Maintainance- คนที่สามารถนำไปถ่ายทอดต่อไป - ทุกแผนก ไม่เจาะจง	1
แนวคิดหลักที่ 7. รูปแบบของการพัฒนาและการอบรมภาษาจีน		
แนวคิดย่อย	ตัวอย่างข้อความ	ความถี่
7.1 ระยะเวลาการ อบรม (ข้อความแสดง ระยะเวลาในการจัด อบรม ช่วงเวลาที่จัด อบรม จำนวนชั่วโมง)	- โหลดซีซั่น, หัวหินจะไม่มีโลวนะคะไฮทุคศุร์เสาร์อาทิตย์ - จริงๆเราจะให้เค้าเข้าแค่วันละชั่วโมงเองนะคะจะไม่ให้มากไปกว่านั้นเพราะ เดี๋ยวจะเกิดความเบื่อ - (สัปดาห์ละครั้งแต่ต่อเนื่อง4-5สัปดาห์) อย่างนั้นยิ่งดีด้วยซ้ำ - ที่ทางสถาบันจัดเนี่ยช่วงไหนถ้าเป็นช่วงไฮซีซั่นคือจบเลย - ช่วงเวลาที่จัดอบรม พ.ค. – ส.ค. หรือจะเป็นช่วงhigh ก็จัดได้	8

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เคยจัดคอร์สภาษาอังกฤษ อบรมช่วง low season (ช่วง low season คนจีน จะเข้ามาจำนวนมาก)</li> <li>- ควรมีสัก 30 ชม. 2 ครั้ง / สัปดาห์ , พ.ค. – ก.ย.</li> <li>-(สัปดาห์ละครั้งหรือสองครั้งแต่ว่าต่อเนื่องเป็น6สัปดาห์10สัปดาห์?) อ้อได้ค่ะ อันนั้นไม่มีปัญหา/ต้องดูสถานที่- ถ้าเรียนในนี้โอเคอยู่ในโซนหัวหิน, การฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเม่นเทนมมาช่วงโลวซีซั่นหมด</li> <li>- ช่วงโลวซีซั่นแล้วก็ภาษาจีนอะผมมองว่าสองสามชั่วโมงต่ออาทิตย์ น้อยนะ30 ชั่วโมง</li> <li>- มิถุนา กรกฎาคม สิงหาคม ขอเป็นการอบรมระยะสั้นที่ใช้เวลาไม่นานใช้เวลาชั่วโมงไม่นาน จะต้องใช้แบบรวบรัดที่ใช้ในงานเราจริงๆ</li> </ul>	
<p>7.2 ระดับภาษาจีนที่ต้องการ (ข้อความแสดงระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน เช่น เบสิก สื่อสารได้ สื่อสารได้คล่อง พูดเก่ง)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เราไม่ถือว่าจะให้พนักงานคุณเอ็นภาษาจีนก็แค่คอมมูนิตี้</li> <li>- : ก็พอสื่อสารได้อย่างน้อยๆถามได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร, อธิบายได้เล็กๆน้อยๆ เบสิคอะค่ะ</li> <li>- ให้เค้ารู้จักเบสิคที่เค้าสามารถจะทำให้แขกคนจีนประทับใจ, ให้เค้าชิมกลาง, ให้เค้าเรียนและให้เค้ารู้ว่าเงินกำลังจะมาแล้วนะเตรียมตัวนะ</li> <li>- Skills ภาษาจีนที่ต้องการ ฟัง พูด ได้ (ระดับพอสื่อสารได้), Basic Chinese Conversation จนถึง lower intermediate</li> <li>- ไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง เค้าพูดภาษาเราได้เราภูมิใจ ภาษาจีนเออก็น่ารักดีไม่ต้องเก่งมาก</li> <li>- เฉพาะศัพท์ที่ใช้ในโรงแรมก่อน ยังไม่ถึงขั้นที่เราสอนได้เป็นรูปประโยคพูดเป็นประโยคแบบนี้</li> </ul>	5
<p>7.3 เป้าหมายการอบรม (ข้อความแสดงเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการอบรม)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้เค้าสามารถสื่อสารให้แขกช่วยเหลือแขกในช่วงที่แขกมาใช้บริการที่นี้ได้เกิดความประทับใจ</li> <li>- เราต้องเน้นในเรื่องของการพูดคุยมากกว่าสร้างกำลังใจสร้างความคุ้นเคย</li> <li>- ตอบสนองนโยบายด้วยเออีซี มีไว้บ้างเพื่อให้เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่มีอยู่เนี่ยได้รู้สึกว่ามีพัฒนาตนเอง</li> </ul>	3
<p>7.4 เนื้อหาการอบรม (ข้อความแสดงเนื้อหาการอบรม คำศัพท์ การสนทนา วัฒนธรรม)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มันต้องมีศัพท์มีสนทนาแผนกนั้นแผนกนี้</li> <li>- อันดับแรกอ้อยว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดในเรื่องของคำศัพท์</li> <li>- ที่สำคัญที่สุดเรื่องของเคาท์เจอร์, ชอบไม่ชอบได้ไม่ได้ดูแอนด์ดัด</li> <li>- การกริตติงการทักทายการพูดคุยการสั่งอาหารอันนี้สำคัญที่สุดที่จำเป็นในการทำงานของโรงแรม- ทักทาย, เจนเอรอลทั่วไป, ตัวเลข, การบอกทิศทาง, เรื่องในห้องพัก, ดูแอนด์ดัดกับเค้า</li> <li>- อาจจะเป็นเจนเอรอลคอนเวอร์เซชั่น, คูกันทักทายเพราะมันเป็นจุดเริ่มต้น</li> </ul>	12

	<p>ของความประทับใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องเล็กๆน้อยๆหละอะไอย่างเนี้ยในวันครบรอบวันเกิดเค้านิยมทำอะไรเค้าเป็นยังไง</li> <li>- basic vocabularies (ใช้ได้เลย) คำศัพท์สำหรับโรงแรม การใช้งาน การกล่าวทักทาย อ้อ การดูแลคนจีน บทสนทนาทั่วไป</li> <li>- คำศัพท์ ในบริบทที่ใช้ในโรงแรม การทักทายง่าย คุยกับลูกค้า นำเสนอ product ให้แก่ลูกค้าได้ สอดแทรก do &amp; don't อยากให้พนักงานเข้าใจในบุคลิกลักษณะของคนจีน</li> <li>- เน้น basic conversation การทักทาย การต้อนรับ คำศัพท์เกี่ยวกับ อุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้องพักต่างๆ amenities ควรมีเรื่องวัฒนธรรมของคนจีน เช่น เรื่องการใช้ห้องอาหาร การทานอาหาร การทักทาย • ทักษะ เน้น ฟัง พูด</li> <li>- พื้นฐานทั่วไปตอนเข้าสวัสดีแล้วก็รู้จักศัพท์ของแต่ละอีควิเมนต์ที่เราอยู่ในห้อง คอนเวอร์เซชันกับศัพท์ง่ายๆ</li> <li>- ทั่วไปใช้พื้นฐานพูดได้ทั่วไปแล้วก็เน้นส่วนหน้า ภาษาจีนพื้นฐานภาษาจีนระดับต้นเริ่มตั้งแต่ตัวเลขตั้งแต่เวลาซ้ายขวาหน้าหลังออกเสียง ประโยคที่ต้องจำแนะนำชื่ออะไรอย่างเนี้ยประโยคที่จำเป็นในธุรกิจบริการ บอกทางคำศัพท์ อุปกรณ์ในห้อง ช่วงเวลาสภาพอากาศ</li> <li>- ของที่ใช้ในห้องพัก เน้นเรื่องของการพูดเป็นหลักการสื่อสารเป็นหลักเรื่องเขียนอ่านก็อาจจะเอาไว้ทีหลัง</li> <li>- เน้นไปที่การทำงานประจำวันเป็นหลักการเช็คอินเช็คเอาท์การอธิบายบทบาทโรงแรมของใช้ในโรงแรมเป็นหลักก่อน</li> <li>- ส่วนใหญ่ที่สนทนาก็คือโทรมาอ่าวแอร์ไม่ทำงานห้องน้ำน้ำไม่ร้อนทีวีไม่ชดอะไรวกเนี้ยอะครั้นนี่คือสิ่งที่เราต้องการจะทราบ</li> </ul>	
--	--	--

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท

เรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท

ระดับ 4 - 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4 – 5 ดาว**  
**ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**  
**คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 4 – 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีรายละเอียดคำถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความจำเป็นและระดับของความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน
  - ตอนที่ 3 สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมและทักษะภาษาจีนที่จำเป็น
  - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อรูปแบบของการจัดฝึกอบรมภาษาจีน
2. โปรดตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามความคิดเห็นอันแท้จริงของท่าน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
3. คณะผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำมาใช้ในการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น และจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลต่อเรื่องใดก็ตามมาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยดังกล่าวมา ณ โอกาสนี้

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเขียนข้อมูลที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  หญิง  ชาย
2. อายุ  ต่ำกว่า 20  20 – 30  31 – 40  41 – 50  มากกว่า 50
3. ระดับการศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า  อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน แผนก \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง \_\_\_\_\_
5. ระยะเวลาที่ท่านทำงานอยู่ที่โรงแรมแห่งนี้ \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
6. ท่านเคยเรียนภาษาจีนหรือไม่  ไม่เคย  เคย ระยะเวลาที่เรียน \_\_\_\_\_
7. ความถี่ที่ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ให้บริการลูกค้าชาวจีน
   
 ทุกครั้งที่มียูกค้าชาวจีน  บางครั้ง  นานๆ ครั้ง  ไม่มีเลย

8. ระดับทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของท่านในแต่ละด้าน (ไม่ได้เลย ได้เล็กน้อย พอใช้ ดี ดีมาก)

ภาษาต่างประเทศ	ทักษะการฟัง	ทักษะการพูด	ทักษะการอ่าน	ทักษะการเขียน
ภาษาอังกฤษ				
ภาษาจีน				
ภาษาอื่นๆ โปรดระบุ (ตอบได้มากกว่า 1 ภาษา) ..... .....				

9. ท่านมีความสนใจจะเรียนภาษาจีนหรือไม่  สนใจมาก  ค่อนข้างสนใจ  ไม่สนใจเลย

ตอนที่ 2 การตระหนักถึงความจำเป็นและระดับของความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ความคิดเห็นจากประสบการณ์ของท่าน	เห็นด้วย ที่สุด	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1	มีลูกค้าชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน เพิ่มขึ้น					
2	โรงแรมของท่านมีจำนวนลูกค้าชาวจีนเพิ่มขึ้น					
3	โรงแรมของท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวจีน เพิ่มขึ้น					
4	หากโรงแรมไม่มีพนักงานสื่อสารภาษาจีนเลย หรือมี จำนวนน้อยแสดงว่ากำลังมีปัญหาในการแข่งขันกับ โรงแรมอื่นๆ					
5	โรงแรมของท่านกำลังสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมี ทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาจีนเพิ่มขึ้น					
6	หากมีพนักงานพูดภาษาจีนได้จะทำให้โรงแรมของ ท่านมีบริการที่ดีขึ้น					
7	โรงแรมของท่านมีความจำเป็นต้องมีพนักงานที่ สื่อสารภาษาจีนได้					
8	ตำแหน่งที่ท่านทำงานอยู่ มีโอกาสให้บริการลูกค้า ชาวจีนบ่อยครั้ง					
9	ลูกค้าชาวจีนที่ท่านให้บริการ โดยส่วนใหญ่สามารถ สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้					

	ความคิดเห็นจากประสบการณ์ของท่าน	เห็นด้วย ที่สุด	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
10	ลูกค้าชาวจีนมักจะแสดงความไม่พอใจ เมื่อท่านสื่อสารเป็นภาษาจีนไม่ได้					
11	เมื่อท่านพยายามสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน ด้วยภาษาจีนที่ได้จากโปรแกรมแปลภาษา หรือเครื่องมืออื่นๆ ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น/ ลูกค้าแสดงความพอใจมากขึ้น					
12	ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนมีความจำเป็นในการทำงานของท่าน					
13	การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะช่วยแก้ไขปัญหากับลูกค้าชาวจีนได้					
14	การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น					
15	หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับค่าตอบแทนพิเศษหรือเงินรางวัลจากลูกค้า					
16	หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ ท่านจะรับการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้น					
17	หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร					
18	หากท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้ จะทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง					

ตอนที่ 3 สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนและทักษะภาษาจีนที่จำเป็น  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สถานการณ์ที่ท่านจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับคู่เข้าพักชาวจีน	จำเป็น ที่สุด	จำเป็น มาก	ค่อนข้าง จำเป็น	ไม่ค่อย จำเป็น	ไม่ จำเป็น
1 การกล่าวสวัสดี					
2 การขอบคุณหรือขอโทษ					
3 การทักทายและถามไถ่ทุกข์สุข					
4 การแนะนำประเภทห้องพักของโรงแรม					
5 การจองห้องพัก					
6 การลงทะเบียนเข้าพัก – การคืนห้องพัก					

สถานการณ์ที่ท่านจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับผู้เข้าพักชาวจีน		จำเป็นที่สุด	จำเป็นมาก	ค่อนข้างจำเป็น	ไม่ค่อยจำเป็น	ไม่จำเป็น
7	การบอกทางภายในโรงแรม					
8	การแนะนำสถานที่ต่างๆภายในโรงแรม					
9	การแนะนำการให้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก					
10	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ในห้องพัก					
11	การขออุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก					
12	การแนะนำบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
13	การรับคำสั่ง/ออเดอร์อาหารและเครื่องดื่ม					
14	การรับคำสั่งต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม					
15	การแนะนำกิจกรรมนันทนาการ เช่นสระว่ายน้ำ ฟิตเนส จักรยาน ภายในโรงแรม					
16	การแนะนำบริการสปา					
17	การแนะนำสินค้า / ของที่ระลึกที่จำหน่ายในโรงแรม					
18	การบริการเรียกรถรับจ้างให้ผู้เข้าพัก					
19	การแนะนำสถานที่ต่างๆที่อยู่ใกล้โรงแรม					
20	การแนะนำการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆนอกโรงแรม					
21	การแนะนำราคาสินค้าและบริการ					
22	การบอกและนัดหมายวันเวลา					
23	สถานการณ์อื่นๆ โปรดระบุ ..... .....					
<b>ทักษะภาษาจีนที่ท่านคิดว่าจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน</b>		<b>จำเป็นที่สุด</b>	<b>จำเป็นมาก</b>	<b>ค่อนข้างจำเป็น</b>	<b>ไม่ค่อยจำเป็น</b>	<b>ไม่จำเป็น</b>
1	ทักษะการฟัง					
2	ทักษะการพูด					
3	ทักษะการอ่าน					
4	ทักษะการเขียน					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อรูปแบบของหลักสูตรอบรมภาษาจีน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมของท่านในช่องที่กำหนด

4.1 ระยะเวลาของหลักสูตรอบรมที่เหมาะสมสำหรับท่าน

- คอร์สเร่งรัดระยะสั้น ( เช่น อบรมต่อเนื่อง 1-5 วัน )
- คอร์สต่อเนื่องระยะยาว ( เช่น อบรมต่อเนื่องหลายสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง )

4.2 ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม

ระบุช่วงเวลาเดือน .....

4.3 สถานที่ที่เหมาะสมในการจัดอบรม

- จัดอบรมในโรงแรมของท่าน
- จัดอบรมนอกโรงแรมของท่าน

4.4 ลักษณะของการจัดกลุ่มอบรมที่เหมาะสม

- อบรมร่วมกับบุคลากรในโรงแรมเดียวกัน และแผนกเดียวกัน
- อบรมร่วมกับบุคลากรในโรงแรมเดียวกัน แต่หลากหลายแผนก
- อบรมร่วมกับบุคลากรที่มาจากหลากหลายโรงแรม

4.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดอบรมภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ มา ณ โอกาสนี้\*\*\*\*\*

## ประวัติผู้วิจัย 1

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวจางจิ้นต๋ นิลคำแหง
หน่วยงาน	สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	อักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน (เกียรตินิยมอันดับสอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ Beijing Normal University, China P.R.C.
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2548-2549	ผู้จัดการหลักสูตรปริญญาโท สาขาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จ.เพชรบุรี

## ประวัติผู้วิจัย 2

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวมัลลิกา ศิริพิศ
หน่วยงาน	สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	ศิลปศาสตรบัณฑิตภาษาและวรรณคดีอังกฤษ (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2540	MS.c สาขา Tourism Planning and Development University of Surrey, UK
พ.ศ.2554	PhD สาขา Tourism Management University of Surrey, UK
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2540-2545	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์
พ.ศ. 2545-2546	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ. เชียงราย
พ.ศ. 2546-2557	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จ.เพชรบุรี
พ.ศ. 2558- ปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จ.เพชรบุรี

## ประวัติผู้วิจัย 3

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวพรรณนิกา ชวนาทนุสรณ์
หน่วยงาน	สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	อักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน (เกียรตินิยมอันดับสอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2555	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ Beijing University, China P.R.C.
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2548-2549	ผู้จัดการหลักสูตรปริญญาโท สาขาการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จ.เพชรบุรี