

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อชีวิตของคนไทย และคนทั่วโลก ทุกวันนี้เราสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง การใช้อินเทอร์เน็ต การดูทีวี การดูภาพยนตร์ การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หนังสือคู่มือทางด้านวิชาการต่างๆ เป็นต้น ในปัจจุบันภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ ความหมายที่เป็นที่เข้าใจในขั้นต้นก็เป็นเพียงเรื่องของทางราชการ และภาคธุรกิจเอกชนเท่านั้น ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่สองของชาวอาเซียน เคียงคู่ภาษาที่หนึ่งอันเป็นภาษาประจำชาติของแต่ละคน จากการสำรวจพบว่า นักศึกษาไทยขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะด้านการพูด ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สำหรับการท่องเที่ยวจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นดังนั้นนักศึกษาควรเตรียมพร้อมด้านภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันเข้าสู่ตลาดแรงงานในยุคเศรษฐกิจอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาอังกฤษในการสมัครงาน การสอบสัมภาษณ์ และการปฏิบัติงานจริง ในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แรงงานไทยมากกว่าร้อยละ 70 ขาดทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากเปรียบเทียบกับมาตรฐานทางด้านสมรรถนะหลักของวิชาชีพที่กำหนดไว้ในข้อตกลงของ MRAs On Tourism Professional ของอาเซียน

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการขับเคลื่อนการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนโดย ๑ ใน ๗ ด้านสำคัญ นั่นคือ ด้านภาษา โดยรณรงค์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้เด็กไทยสนใจเรียนภาษาอังกฤษ และการเรียนภาษาอาเซียนอื่นๆ ด้วยการเน้นส่งเสริมให้เรียนรู้เพื่อการสื่อสารและนำไปใช้จริง โดยเรียนตามความถนัดและความสนใจ ตามศักยภาพของผู้เรียน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ผู้เรียนจำนวนหนึ่งที่เรียนรู้อย่างแตกฉานให้อยู่ในระดับผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาใดภาษาหนึ่งสามารถสื่อสารเป็นแม่คูเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อโอกาสความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและอนาคต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555) จึงกล่าวได้ว่า ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับพลเมืองอาเซียนในการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์สู่โลกกว้างของภูมิภาคอาเซียน และภาษาอังกฤษจะเป็นภาษาที่สองของพลเมืองอาเซียนคู่กับภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศอีกด้วย (สมเกียรติ อ่อนวิมล, 2554)

จากอดีตที่ผ่านมาพบว่าประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ประกอบกับเด็กไทยขาดโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพราะไม่มีประสบการณ์ รวมถึงพื้นฐานอุปนิสัยของคนไทยที่ไม่ชอบการฝึกฝนเพราะกลัวว่าจะพูดผิด (อริสรา ธนาปกิจ, 2555) อีกทั้งความแตกต่างของกลวิธีทางภาษาและปัจจัยทางสังคมของภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ปาจรีนิ นีพาสพงษ์, 2011) ยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ พบว่านักเรียนไทยจำนวนมากที่เรียนภาษาอังกฤษมาหลายปีแต่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้

อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษของเยาวชนยังอยู่ในระดับที่ต้องได้รับการปรับปรุง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) และจากการเก็บข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษจากการสอบ TOEFL ของบัณฑิตจากประเทศอาเซียน ยังพบว่า ประเทศสิงคโปร์กับประเทศฟิลิปปินส์ เป็นสองประเทศที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 550 ส่วนประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย พม่า เวียดนาม และกัมพูชา ได้ คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 500 ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยของบัณฑิตไทยต่ำกว่า 500 คะแนน (กาญจนา ปราบพาล และประกายแก้ว โอภาณนท์อมตะ อ้างถึงใน ธัญญลักษณ์ วีระสมบัติ, 2555: 20)

ทั้งนี้การเรียนภาษาอังกฤษให้ประสบความสำเร็จไม่อาจทำให้เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น หากแต่เป็นการสั่งสมประสบการณ์ที่ไม่ควรจำกัดอยู่แค่ในชั้นเรียนเท่านั้น นักศึกษาควรเตรียมความพร้อมและปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์ให้สามารถรับมือกับภาวะการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยเฉพาะการเตรียมพร้อมเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน การแข่งขันเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้นอันเนื่องมาจากการเปิดเขตเศรษฐกิจอาเซียน ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญต่อการสมัครงานและการปฏิบัติงานมาก ซึ่งในปัจจุบันแรงงานมากกว่าร้อยละ 70 ขาดทักษะภาษาอังกฤษ (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน, 2557) โดยเฉพาะแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ยงยุทธ, 2557)

ด้วยเหตุผลข้างต้น คณะผู้จัดทำผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ เพื่อการสอบสัมภาษณ์งาน และเพิ่มโอกาสในการได้งานทำของนักศึกษาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นการสร้างศักยภาพของบัณฑิตในอนาคตให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานอาเซียน ผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรในรายวิชาภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อค้นหาชุดความรู้สำหรับพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ เพื่อการสอบสัมภาษณ์งานและเพิ่มโอกาสในการได้งานทำในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาชุดความรู้ที่เป็นบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสร้างศักยภาพของบัณฑิตในอนาคตให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลสัมฤทธิ์ของชุดความรู้ที่พัฒนาขึ้นในการพัฒนาภาษาอังกฤษของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- จากผลของการวิจัยนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้
1. ช่วยพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ เพื่อการสอบสัมภาษณ์งาน และเพิ่มโอกาสในการได้งานทำของนักศึกษาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 2. ช่วยสร้างศักยภาพของบัณฑิตในอนาคตให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 3. ช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานอาเซียน

4. ให้แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรในรายวิชาภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ เกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 50 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง

ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสัมภาษณ์งานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

1. แนวทางพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการสัมภาษณ์งานให้กับกลุ่มตัวอย่าง
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้งานทำเพิ่มขึ้นหลังได้แนวทางพัฒนาทักษะทางภาษา
3. แนวทางการพัฒนาทักษะทางภาษาสามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมหลักสูตรของคณะและมหาวิทยาลัย
4. ทรัพยากรมนุษย์ของไทยในอนาคตสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ