

ความคิดเห็นของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม ในจังหวัดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก

Opinions of Hotel Employees on Essential English Language Skills in the Hotel Industry in the Eastern Coastal Provinces

วินิชยา วงศ์ชัย (Winitchaya Wongchai)¹

วรวิทย์ อังจิตรไพศาล (Worawut Ungjitpaisarn)²

Received: June 25, 2021

Revised: September 27, 2021

Accepted: March 17, 2022

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่เกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรมในจังหวัดชายฝั่งทะเลตะวันออก และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของความคิดเห็นกับลักษณะประชากรของบุคลากร ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจผ่านทางแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรม 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านภาษา

¹ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Business English Department, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Rambhai Barni Rajbhat University

² ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

English Department, Faculty of Humanities, Chiang Mai University

อังกฤษเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการสื่อสารกับลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม ทักษะด้านภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มโอกาสในการได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน และระบบการศึกษาในมหาวิทยาลัยควรเน้นที่ทักษะทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับการจ้างงาน และทักษะทางภาษาอังกฤษที่ควรได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะด้านการพูด การเขียน และการฟัง ขณะเดียวกันความแตกต่างของเพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 - 0.001 และได้นำไปสู่ความเข้าใจต่อผลการวิจัยในมิติที่เพิ่มขึ้น ผลการวิจัยยังช่วยส่งเสริมแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตในพื้นที่ดังกล่าว

คำสำคัญ: ทักษะภาษาอังกฤษ, การเรียนรู้ตลอดชีวิต, การโรงแรม, จังหวัดชายฝั่งทะเลตะวันออก

Abstract

The purposes of this research study were to examine the opinions of hotel employees on essential English language skills in the hotel industry in the eastern coastal provinces, and to compare the relationships between the opinions and demographic characteristics of the employees. The survey research was conducted using a questionnaire, with a sample of 400 hotel employees. The sample collecting method was by means of multiple-stage sampling. The data were analyzed using descriptive statistics and referential statistic inference. The findings revealed the top - three rated opinions of the hotel employees on essential English language skills in the hotel industry. The first was the essential English language skills for communicating with customers using the hotel services; the second was the English language skills that help increase employability; and third was that the university-level education system should emphasize the essential English language skills for employment. The skills needed to be improved the most were speaking, writing, and listening. Apart from that, the differences in sex,

education, and work experiences were related to the opinions of hotel employees on essential English language skills, with a statistical significance level of 0.01-0.001. This led to further understanding of the research outcomes in other dimensions. The research outcomes also contributed to the development of lifelong learning guidelines in the area.

Keywords: English Language Skills, Lifelong Learning, Hotel Industry, Eastern Coastal Provinces

บทนำ

เป็นที่ประจักษ์ว่าประเทศไทย คือ ดินแดนแห่งรอยยิ้มที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่ดีที่สุดสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว วิจัยกรุงศรี (Krungsri research) ระบุว่า ในระยะเวลาช่วงปี 2563 ถึงปี 2564 อุตสาหกรรมโรงแรมจะยังคงซบเซาอยู่ต่อไป แต่คาดว่าในช่วงปี 2565-2566 จะมีแนวโน้มดีขึ้น และภายในระยะเวลาอีก 4 ปี จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเพิ่มขึ้นกลับมาเท่ากับระดับช่วงก่อน COVID-19 อยู่ที่ประมาณ 38-40 ล้านคนต่อปี ขณะเดียวกันผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ก็ยังคงขยายการลงทุนไปอย่างต่อเนื่อง โดยจะขยายเวลาการลงทุนออกไปจากเดิม ซึ่งการฟื้นตัวนี้เป็นผลมาจากมาตรการวีซ่าท่องเที่ยวประเภทพิเศษ (special tourist visa: STV) ที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวสามารถพำนักในประเทศไทยได้สูงสุดถึง 270 วัน อีกทั้งยังมีมาตรการการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศโดยไม่ต้องกักตัว (travel bubble) และแผนการของรัฐบาลในการฉีดวัคซีนให้กับประชาชนในช่วงครึ่งหลังของปี 2564 นอกจากนั้นแล้วภาวะเศรษฐกิจโลกก็จะทยอยฟื้นตัวขึ้น ประกอบกับมาตรการวัคซีนพาสปอร์ต (vaccination passport) และการที่ไทยเคยได้รับการชื่นชมจาก WHO ด้านการบริหารจัดการสถานการณ์ COVID-19 ได้เป็นอย่างดีมาแล้ว ส่วนทางด้านศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในระยะยาว วิจัยกรุงศรีได้ศึกษาความชื่นชอบของนักท่องเที่ยวจาก 48 ประเทศ พบว่า ประเทศไทยเป็นจุดหมายสำคัญของนักท่องเที่ยวหลายประเทศ โดยได้รับการจัดอันดับติด 10 อันดับแรกจุดหมายปลายทางของเกือบทุกประเทศที่ทำการศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจาก

ต่างประเทศหลังวิกฤต COVID-19 คลี่คลาย ขณะเดียวกันบนพื้นฐานวิถีชีวิตใหม่ (New normal) จะต้องมีการปรับตัวให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืนเพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป (พุทธชาต ลุนคำ, 2564)

ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมนี้ควรมีใจรักการบริการและต้องมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะทางภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรมควรมีทักษะการใช้ภาษาขั้นพื้นฐานและอย่างน้อยที่สุดต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

บทบาทของภาษาอังกฤษในการพัฒนาอาชีพไม่อาจถูกปฏิเสธได้ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ แม้ความสามารถทางภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นเพียงเกณฑ์อย่างเดียวสำหรับการพัฒนาอาชีพก็ตาม การศึกษาจำนวนมากในประเทศต่าง ๆ ในเอเชียได้ชี้ว่าภาษาอังกฤษช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต Miina (2014) ระบุว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่ไม่ดีเป็นอุปสรรคของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดการตีความผิด ก่อให้เกิดความคับข้องใจและเป็นอุปสรรคกับพนักงาน ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมไม่ได้หมายถึงความสามารถในการสร้างประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Lindeman (1961) เสนอมุมมองที่ว่าการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ที่ใส่ใจตัวเองควรเป็นไปตลอดชีวิตโดยนำเสนอในหนังสือคลาสสิกของเขาเรื่อง *The Meaning of Adult Education* ว่าชีวิต คือ การเรียนรู้ ดังนั้นการศึกษาจึงไม่มีวันสิ้นสุด Lindeman เน้นว่าการศึกษาในผู้ใหญ่ควรสร้างขึ้นตามความต้องการและความสนใจของผู้เรียนในสถานการณ์ต่าง ๆ และควรพิจารณาประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นแหล่งของการศึกษา แนวคิดนี้มองว่าการศึกษาผู้ใหญ่เป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต และมีความสอดคล้องกับความคิดของ ILO (2019) ที่ระบุไว้ว่าการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ การลงทุนในความสามารถของบุคคล สามารถทำให้เขาได้รับทักษะ รื้อฟื้นทักษะ และยกระดับทักษะ และสนับสนุนเขาให้สามารถผ่านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไปได้ตลอดชีวิต

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรมในจังหวัดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่จำเป็นโดยจำแนกตามลักษณะประชากรของบุคลากร ผลการวิจัยจะนำไปพัฒนาแนวทางการจัดการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาด้านการโรงแรมและเพื่อเสนอแนวทางเข้าสู่รูปแบบการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ความสำคัญของทักษะด้านภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

Erling (2014) รายงานต่อ British Council ว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษนั้นมีประโยชน์อย่างมากในตลาดแรงงาน และมีผลกระทบเชิงสร้างสรรค์ต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ กัญญาณัฐ เตโชติอัครนิย (2562) ได้วิเคราะห์ระดับของทักษะการใช้ภาษาในที่ทำงาน ผลการสำรวจพบว่า ทักษะภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อนายจ้างมากกว่าร้อยละ 95 แม้ในประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักก็ตาม โดยมีร้อยละ 7 ของงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษระดับต้น ร้อยละ 49 ต้องใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูง ร้อยละ 33 ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นในระดับกลาง และร้อยละ 8 ต้องการภาษาอังกฤษเพียงขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังพบว่า ในทุกอุตสาหกรรมมีช่องว่างระหว่างทักษะด้านภาษาอังกฤษที่ควรจะเป็นและทักษะที่แท้จริงของพนักงานอย่างน้อยร้อยละ 40 Hiranburana (2017) ได้สำรวจสถานการณ์ที่สำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจ และพบว่า มีการใช้ภาษาอังกฤษที่มีความผิดพลาดเป็นจำนวนมากในการเขียนสื่อสารทางอีเมล ขณะที่ Chamnankit (2015) ได้สำรวจถึงความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษของพนักงานประจำสำนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมบูติคหลาย ๆ แห่งในย่านสุขุมวิท ในกรุงเทพมหานครผ่านทางแบบสอบถามและพบว่า พนักงานแผนกต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลางและพบกับความยากทางด้านการออกเสียงและคำศัพท์เฉพาะด้าน การพูดในงานต้อนรับถือว่าสำคัญที่สุดและควรได้รับการปรับปรุงเพื่อที่จะสื่อสารกับลูกค้าได้ดี สอดคล้องกับกับงานของ Jhaiyanuntana and Nomnian (2020) ที่ศึกษาถึงความท้าทายและกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา

ระหว่างฝึกงานด้านการโรงแรม และพบว่า ความเชี่ยวชาญด้านภาษาและวัฒนธรรมต่างประเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีสำหรับนักศึกษา ในส่วนของ Karachedee (2017) ได้ศึกษาความจำเป็นของทักษะการสื่อสารของลูกจ้างชาวไทย และปัจจัยที่อาจกระทบต่อทักษะการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติโดยใช้แบบสอบถามและพบว่า ลูกจ้างชาวไทยส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ไม่เพียงพอจึงควรพัฒนาทักษะดังกล่าวเพื่อยกระดับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งของลูกจ้างเองและของบริษัท โดยเฉพาะทักษะการพูดและการฟัง อีกประการหนึ่ง ในการปฏิบัติงานในโรงแรม Willis (2000) เน้นว่า พนักงานต้องทราบข้อมูลเฉพาะทางและต้องมีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงคำสั่งตามภารกิจ Clement and Morugavel (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษสำหรับสถานที่ทำงานโดยได้เขียนวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญประสิทธิภาพของทักษะภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความจำเป็นของทักษะภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงานนั้นไม่มีการเปลี่ยนแปลง และกลุ่มตัวอย่างงานในงานวิจัยยังได้ย้ำบทบาทของภาษาอังกฤษซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสัมภาษณ์และการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ไม่ดีสามารถขัดขวางความสามารถในการหางาน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างวิจัยยังได้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษภายในองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเมื่อเทียบในบรรดาทักษะทั้งหมด ทักษะการพูดได้รับการพิจารณาว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในสถานที่ทำงาน โดยส่วนใหญ่ผู้คนได้ยอมรับว่าพวกเขาจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการพูด

ทักษะของการเรียนรู้ตลอดชีวิต

Hus (2011) ได้เสนอว่าการเรียนรู้ตลอดชีวิตหมายถึงการเรียนรู้ที่แสวงหาได้ในกระบวนการที่เป็นทั้งแบบที่เป็นทางการและแบบที่เป็นไปตามอัธยาศัย และให้ผลลัพธ์โดยการเปิดโอกาสให้บรรลุถึงการเรียนรู้ในสิ่งที่ศึกษาไม่สำเร็จมาก่อนหรือยังไม่เคยศึกษามาก่อนในระหว่างที่ยังอยู่ในกระบวนการการศึกษาอย่างเป็นทางการ Chen (2015) เสนอว่า ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นจะมุ่งเน้นไปที่ความรู้ ค่านิยม ทักษะ และสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องทำความเข้าใจซึ่งมีความจำเป็นต่อผู้ศึกษาในการที่จะเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ILO (2019) ระบุว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความหมายถึงการลงทุนในความสามารถของบุคคล สามารถทำให้เขาได้รับทักษะ รื้อฟื้นทักษะ และยกระดับ

ทักษะ และสนับสนุนเขาให้สามารถผ่านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไปได้ตลอดระยะเวลาที่มีชีวิตอยู่ Özdamli and Özdal (2015) ย้ำว่าบุคคลทุกคนมีความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อความจำเป็นทางด้านอาชีพและความต้องการส่วนตัว อีกประการหนึ่งเงื่อนไขของโลกในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปและการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความจำเป็นต่อทุกคน OECD (2017) ได้กล่าวไว้ว่า ในบางกรณีหลาย ๆ ประเทศได้สร้างกลไกขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกในการฝึกฝนอันจะนำไปสู่ทักษะที่มีความต้องการสูงได้ Inoue-Smith (2017) ยืนยันว่า สถาบันการศึกษาชั้นสูงกำลังเผชิญกับแรงกดดันเชิงยุทธศาสตร์ที่จะขยายการเข้าถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กว้างยิ่งขึ้นอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว Laal (2011) ได้แสดงภาพรวมของอุปสรรคและปัญหาที่ตามมาจากการขยายตัวของการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพบว่า ทักษะคน ความมั่นใจ เงินสนับสนุนการเรียน และการไม่มีเวลาว่างต่างล้วนเป็นอุปสรรคและปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขก่อนเพื่อที่จะเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Laal (2012) ศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ของการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพบว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตทำให้หลายคนมีโอกาสเรียนสูงขึ้นเกินระดับมัธยมขึ้นไป ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น มีงานทำที่ดีขึ้น และสามารถติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ทันผู้อื่น ส่วน Kind and Evans (2015) พบว่า เมื่อผู้เรียนได้ผ่านระบบการเรียนรู้ที่เป็นทางการไปแล้วก็จะตระหนักจะเกิดช่องว่างของความรู้และทักษะของตนเองกับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นตามเวลา และมีความจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเพื่อปิดช่องว่างนั้น และสื่อและเครือข่ายทางสังคมออนไลน์เป็นหนทางสำคัญในการเรียนรู้และแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ในสังคมปัจจุบัน Laal and Salamati (2012) พบว่า มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สิ่งหนึ่ง que การเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถให้กับมนุษย์ได้ คือ การทำให้ชีวิตมีผู้ทางที่จะมุ่งไปข้างหน้าได้มากยิ่งขึ้น และสามารถเติมเต็มชีวิตได้มากยิ่งขึ้น Nordina, Embia and Yunusa (2010) สรุปไว้ว่า กลยุทธ์การเรียนรู้ตลอดชีวิตควรคำนึงถึงความสุขเพลิดเพลิน ความพึงพอใจของผู้เรียนรู้ การสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความอยากเรียนรู้ พร้อมทั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน อีกทั้งยังต้องสามารถรวบรวมผลสะท้อนกลับของการดำเนินงานได้ด้วย Chitiba (2012) พบว่า แรงผลักดันที่สำคัญที่จะส่งเสริมการเข้าสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตก็คือ ความจำเป็นในการที่จะต้องเพิ่มพูนทักษะของประชากรให้สามารถเผชิญกับความท้าทายของสังคม

แห่งความรู้และการเรียนรู้ อีกทั้งยังต้องให้ประชากรเข้าถึงระบบการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นและสามารถเข้าถึงได้ Cendon (2018) ได้ศึกษาด้วยการเชื่อมโยงมุมมองของนักศึกษาและอาจารย์และพบว่า ภายใต้การเรียนรู้ในโลกดิจิทัลแนวคิดเกี่ยวกับการสอนสามารถนำมาพิจารณาสู่รูปแบบต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการสอนผ่านวิธีการทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม Dede and Richards (2020) ยังได้เสริมว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตยังเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะได้รับการจ้างงานซึ่งแสดงถึงการพัฒนาทางด้านความเป็นมืออาชีพและความเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมเพื่อส่วนรวมด้วย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทย และมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1: ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างจากจังหวัดในภาคตะวันออกอย่างเฉพาะเจาะจง 4 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี จันทบุรี ระยอง และตราด เพราะจังหวัดเหล่านี้ติดชายทะเลและมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากจนเป็นที่ยอมรับได้ว่า รายได้หลักส่วนหนึ่งมาจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้ ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมที่จะศึกษาหรือวิจัยเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2: ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างจากโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด ระดับสี่ดาวขึ้นไปที่ได้รับการนิยมนิยมจากเว็บไซต์จองห้องพักจากแต่ละจังหวัด เพราะโอกาสที่บุคลากรในโรงแรมจะใช้ภาษาอังกฤษมีค่อนข้างสูง มีจำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 596 แห่ง (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2561) จากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนโรงแรมที่จะเป็นตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนของโรงแรมในแต่ละจังหวัด (proportional to size) รวมทั้งสิ้นได้โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำนวน 10 โรงแรม (ดังตาราง 1)

ตาราง 1

วิธีการกำหนดจำนวนโรงแรมที่เลือกมาเป็นตัวอย่างในการวิจัยจังหวัด

จังหวัด	จำนวนโรงแรม (แห่ง)	สัดส่วน	จำนวนโรงแรมที่เลือกมา
ชลบุรี	267	44.80	5
ตราด	49	8.20	1
ระยอง	107	18.00	2
จันทบุรี	173	29.00	2
รวม	596	100.00	10

ขั้นตอนที่ 3: การหาขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ W. G. Cochran ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนเป็น 0.95 ดังนี้

$$n = P(1-P)Z^2 / e^2$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนดให้มีค่า 0.05

P = สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม โดยมีค่าเท่ากับ 0.5

z = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด โดยมีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

(ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่า z = 1.96)

$$\text{แทนค่า } n = 0.5(1-0.5)(1.96)^2 / (0.05)^2$$

$$n = 384.16$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลอย่างน้อย 384.16 คน ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับคำแนะนำจากที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพัฒนาแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยจึงนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (content validity) แล้วจึงมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (index of item objective congruence) ได้เท่ากับ 0.97 จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชากรที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (reliability) ได้ผลเท่ากับ 0.9 เครื่องมือการวิจัยได้ผ่านการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2563

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ส่งจดหมายเพื่อขออนุญาตทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานในที่ทำงานในโรงแรมใน 10 โรงแรม ให้กับผู้ปฏิบัติงานโรงแรมละ 40 คน เมื่อผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามได้ครบทั้ง 10 โรงแรมคิดเป็นจำนวนแบบสอบถาม 400 ชุด จึงทำการป้อนข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ผลทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อรายงานค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และสถิติเชิงอนุมานด้วยการทดสอบ chi-square test เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม จำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.25 (277 คน) และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.75 (123 คน) อายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 41 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 30.6 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 26.8 อายุสูงกว่า 45 ปี ร้อยละ 1.8 การศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.3 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11 ระดับ

ปริญญาโท ร้อยละ 10.3 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 48.5 ประสบการณ์ 5-15 ปี ร้อยละ 28 ประสบการณ์ 16-25 ปี ร้อยละ 21.5 และประสบการณ์มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 2 ทำงานในตำแหน่ง guest service executive ร้อยละ 15 ตำแหน่ง guest service agent ร้อยละ 12.3 ตำแหน่ง bellman ร้อยละ 8.8 ตำแหน่ง reservation officer ร้อยละ 7.5 ตำแหน่ง reservation ร้อยละ 5.3 ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น human manager, restaurant assistant manager, restaurant captain, restaurant supervisor และ waiter ร้อยละ 0.3

ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ตาราง 2

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม		ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ทักษะด้านภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มโอกาสในการได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน	จำนวน ร้อยละ	247 (61.8)	125 (31.3)	22 (5.5)	6 (1.5)	-
2	ทักษะด้านภาษาอังกฤษของท่านควรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน ร้อยละ	180 (45.0)	176 (44.0)	44 (11.0)	-	-
3	ทักษะด้านภาษาอังกฤษมีผลกระทบต่อปฏิบัติงานและอาชีพของท่าน	จำนวน ร้อยละ	178 (44.5)	147 (36.8)	75 (18.8)	-	-
4	ทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการสื่อสารกับลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม	จำนวน ร้อยละ	279 (69.8)	86 (21.5)	25 (6.3)	9 (2.2)	1 (0.2)
5	ทักษะทางภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการหางานที่เหมาะสมกับท่าน	จำนวน ร้อยละ	153 (38.3)	234 (58.5)	11 (2.8)	2 (0.5)	-
6	สถานประกอบการควรมีการจัดอบรมด้านภาษาอย่างต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ	178 (44.5)	179 (44.8)	38 (9.5)	5 (1.3)	-

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะ ภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม		ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ระบบการศึกษาในมหาวิทยาลัยควรเน้นที่ทักษะทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับการจ้างงาน	จำนวน ร้อยละ	186 (46.5)	177 (44.3)	33 (8.3)	2 (0.5)	2 (0.5)
8	ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษด้วยคณาจารย์ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษจากสถานศึกษา	จำนวน ร้อยละ	111 (27.8)	165 (41.3)	100 (25.0)	6 (1.5)	18 (4.5)
9	โรงแรมควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นในสถานประกอบการของท่าน	จำนวน ร้อยละ	141 (35.3)	184 (46.0)	67 (16.8)	5 (1.2)	3 (0.7)

ตาราง 2 แสดงระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม โดยพิจารณาจาก “ระดับมากที่สุด” เรียงอันดับจากมากมาน้อยสรุปได้ดังนี้ อันดับที่หนึ่ง ได้แก่ “ทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการสื่อสารกับลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม” รองลงมา ได้แก่ “ทักษะด้านภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มโอกาสในการได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน” “ระบบการศึกษาในมหาวิทยาลัยควรเน้นที่ทักษะทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับการจ้างงาน” “ทักษะด้านภาษาอังกฤษของท่านควรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ” “ทักษะด้านภาษาอังกฤษมีผลกระทบต่อการทำงานและอาชีพของท่าน” “สถานประกอบการควรมีการจัดอบรมด้านภาษาอย่างต่อเนื่อง” “ทักษะทางภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการหางานที่เหมาะสมกับท่าน” “โรงแรมควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นในสถานประกอบการของท่าน” และ “ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษด้วยคณาจารย์ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษจากสถานศึกษา”

ตาราง 3

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่จำเป็น
เพื่อการโรงแรม

ประเด็นสำคัญ	ทักษะภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ทักษะทางภาษาอังกฤษ ที่ควรได้รับการพัฒนา	การพูด	142	35.5
	การเขียน	133	33.3
	การอ่าน	12	3.0
	การฟัง	69	17.3
	คำศัพท์	44	11.0
	รวม	400	100.0
ทักษะที่มีความสำคัญ สำหรับการปฏิบัติงาน	การพูด	522	56.3
	การเขียน	33	9.8
	การอ่าน	4	1.0
	การฟัง	109	27.3
	คำศัพท์	23	5.8
	รวม	400	100.0

ตาราง 3 แสดงระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม โดยพิจารณาจากร้อยละ เรียงอันดับจากมากมาน้อย สรุปได้ดังนี้ ประเด็นแรก ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ควรได้รับการพิจารณาอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ “การพูด” รองลงมา ได้แก่ “การเขียน” “การฟัง” “คำศัพท์” และ “การอ่าน” ประเด็นที่สอง ทักษะที่มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่ง ได้แก่ “การพูด” รองลงมา ได้แก่ “การฟัง” “การเขียน” “คำศัพท์” และ “การอ่าน”

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมจำแนกตามลักษณะประชากรของบุคลากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมจำแนกตามลักษณะประชากรของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตามข้อมูลประชากรที่เสนอไว้ข้างต้น ซึ่งพิจารณาจากผลการทดสอบ chi-square test ใน 3 ประเด็นหลักดังนี้

1. ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม
2. ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่ควรได้รับการพัฒนา
3. ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน

ตาราง 4

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน กับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ประเด็น	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน
ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม	0.000	0.004	0.000	0.003
ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่ควรได้รับการพัฒนา	0.002	0.000	0.000	0.000
ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน	0.000	0.000	0.010	0.000

ตาราง 4 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ของบุคลากรกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม ผลการทดสอบแสดงว่า ลักษณะประชากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ระดับ 0.01-0.001 โดยรายละเอียดแสดงในตาราง 5 - 7

ตาราง 5

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม

ลักษณะ ประชากร	เพศ				อายุ				ระดับการศึกษา				ประสบการณ์การทำงาน			
	ชาย		หญิง		อายุต่ำกว่า 45 ปี		อายุ 45 ปี ขึ้นไป		ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรีขึ้นไป		ประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี		ประสบการณ์ 15 ปี ขึ้นไป	
ระดับ ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย - น้อยที่สุด	2	0.70	0	0	2	0.51	0	0	2	2.50	0	0	2	0.76	0	0
ปานกลาง	17	6.10	7	5.70	24	6.14	0	0	12	14.80	12	3.76	18	6.87	6	4.35
มาก - มากที่สุด	258	93.10	116	94.30	365	93.35	9	100	67	82.70	307	96.24	242	92.37	132	95.65
รวม	277	100	123	100	391	100	9	100	81	100	319	100	262	100	138	100
ค่าสถิติ	$\chi^2 = 0.895$, df = 2, sig = 0.000				$\chi^2 = 0.613$, df = 2, sig = 0.004				$\chi^2 = 22.039$, df = 2, sig = 0.000				$\chi^2 = 1.843$, df = 2, sig = 0.003			

ตาราง 5 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรกับความความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม ผลการทดสอบแสดงว่า ลักษณะประชากรด้านเพศชาย และเพศหญิง มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ลักษณะประชากรด้านอายุ ต่ำกว่า 45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.004 ลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 และลักษณะประชากรด้านประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 15 ปี และ 15 ปี ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003

ตาราง 6

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่ควรได้รับการพัฒนา

ลักษณะ ประชากร	เพศ		อายุ				ระดับการศึกษา				ประสบการณ์การทำงาน					
	ชาย หญิง		อายุต่ำกว่า 45 ปี		อายุ 45 ปี ขึ้นไป		ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรีขึ้นไป		ประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี		ประสบการณ์ 15 ปี ขึ้นไป			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ระดับ ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
น้อย - น้อยที่สุด	196	70.70	79	64.22	275	70.33	0	0	55	67.90	220	68.97	180	68.70	95	68.84
ปานกลาง	6	2.20	6	4.88	12	3.07	0	0	8	9.88	4	1.25	6	2.29	6	4.35
มาก - มากที่สุด	75	27.10	38	30.90	104	26.60	9	100	18	22.22	95	29.78	76	29.01	37	26.81
รวม	277	100	123	100	391	100	9	100	81	100	319	100	262	100	138	100
ค่าสถิติ	$\chi^2 = 2.918, df = 2, sig = 0.002$				$\chi^2 = 23.676, df = 2, sig = 0.000$				$\chi^2 = 18.150, df = 2, sig = 0.000$				$\chi^2 = 1.382, df = 2, sig = 0.000$			

ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรกับความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่ควรได้รับการพัฒนา ผลการทดสอบแสดงว่า ลักษณะประชากรด้านเพศชายและเพศหญิง มีความสัมพันธ์กับความเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.002 ลักษณะประชากรด้านอายุ ต่ำกว่า 45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 และลักษณะประชากรด้านประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 15 ปี และ 15 ปี ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

ตาราง 7

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่มี
ความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน

ลักษณะ ประชากร	เพศ				อายุ				ระดับการศึกษา				ประสบการณ์การทำงาน			
	ชาย		หญิง		อายุต่ำกว่า 45 ปี		อายุ 45 ปี ขึ้นไป		ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรีขึ้นไป		ประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี		ประสบการณ์ 15 ปี ขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ ความคิดเห็น	จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ	
น้อย - น้อยที่สุด	187	67.51	77	62.60	262	67.01	2	22.22	52	64.20	212	66.46	179	68.32	85	61.60
ปานกลาง	1	0.04	3	2.43	4	1.02	0	00.00	1	1.23	3	0.94	2	0.76	2	1.45
มาก - มากที่สุด	89	32.45	43	34.97	125	31.97	7	77.78	28	35.57	104	32.60	81	30.92	51	36.95
รวม	277	100	123	100	391	100	9	100	81	100	319	100	262	100	138	100
ค่าสถิติ	$\chi^2 = 4.299$, df = 2, sig = 0.000				$\chi^2 = 4.358$, df = 2, sig = 0.000				$\chi^2 = 0.324$, df = 2, sig = 0.000				$\chi^2 = 2.044$, df = 2, sig = 0.000			

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงว่า ลักษณะประชากรด้านเพศชายและเพศหญิง ความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ลักษณะประชากรด้านอายุต่ำกว่า 45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 และลักษณะประชากรด้านประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 15 ปี และ 15 ปี ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรมในจังหวัดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นโดยจำแนกตามลักษณะประชากรของบุคลากร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ประการแรก ความคิดเห็นของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับมากถึงมากที่สุดว่า ทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีความจำเป็นเพื่อการโรงแรม โดยเฉพาะการพูดได้รับการพิจารณาว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด ตามมาด้วยทักษะการฟังและทักษะการเขียน สอดคล้องกับงานของ Clement and Morugavel (2018) ที่กล่าวว่าเมื่อเปรียบเทียบกับในบรรดาทักษะทั้งหมด การพูดได้รับการพิจารณาว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในสถานที่ทำงาน นอกจากนั้นแล้ว เมื่อพิจารณาข้อมูลลงรายละเอียดพบว่า ความคิดเห็นของตัวอย่างที่ว่า “ท่านได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษด้วยคณาจารย์ ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษจากสถานศึกษา” แม้ว่าความคิดเห็นของตัวอย่างในข้อดังกล่าวส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ในระดับปานกลางก็สูงถึงร้อยละ 25 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้สึว่าตนเองอาจไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษด้วยคณาจารย์ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษตามที่คาดหวังไว้ และยังสะท้อนความคิดที่บ่งชี้ถึงความแตกต่างกันของมาตรฐานหรือคุณภาพการศึกษาจากคณาจารย์ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษของแต่ละสถาบันได้ ในขณะเดียวกัน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่จำเป็นเพื่อการโรงแรมชี้ให้เห็นว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ควรได้รับการพัฒนาสูงสุด คือ ทักษะการพูด ตามด้วยทักษะการเขียนตามลำดับ โดยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะดังกล่าวใกล้เคียงกัน ส่วนทักษะที่มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานนั้น คือ ทักษะการพูดและทักษะการฟังตามลำดับ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ความจำเป็นของทักษะด้านภาษาอังกฤษที่มีต่อการโรงแรม โดยมีความสอดคล้องกับความเห็นของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมนี้ควรมีใจรักการบริการและต้องมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะทางภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรมควรมีทักษะการใช้ภาษาขั้นพื้นฐาน และอย่างน้อยที่สุดต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ประการที่สอง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการทำงานเพื่อการโรงแรมจำแนกตามลักษณะประชากรนั้น

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 - 0.001 ในส่วนของความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่ควรได้รับการพัฒนาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงาน มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับมากถึงมากที่สุดว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน สมควรได้รับการพัฒนา ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะต่าง ๆ แม้หลังจากสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่ภาคแรงงาน แล้วก็ตาม ซึ่งเป็นลักษณะประการหนึ่งของการเรียนรู้ตลอดชีวิตดังที่ ILO (2019) ได้ระบุไว้ว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถทำให้เขาได้รับทักษะ รื้อฟื้นทักษะ และยกระดับทักษะ และสนับสนุนบุคคลให้สามารถผ่านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไปได้ตลอดชีวิต อีกทั้งยังสอดคล้องกับความเห็นของ Özdamli and Özdal (2015) ที่ย้ำว่า บุคคลทุกคนมีความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตเนื่องด้วยความจำเป็นทางด้านอาชีพและความต้องการส่วนตัว อีกประการหนึ่ง เงื่อนไขของโลกในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความจำเป็นต่อทุกคน ในส่วนสุดท้ายความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน ที่มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกช่วงระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงาน มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับมากถึงมากที่สุดว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน มีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน ผลจากประเด็นนี้สอดคล้องกับความเห็นของ Erling (2014) ที่ว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษนั้นมีประโยชน์อย่างมากในตลาดแรงงาน และ Clement and Morugavel (2018) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษสำหรับสถานที่ทำงานและพบว่า ทักษะภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงานนั้นยังคงมีความสำคัญอยู่เช่นเดิม

แม้ผลการวิจัยในภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษมีจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง แต่เมื่อพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏว่า มีช่องทางที่เหมาะสมตรงกับความต้องการจริงของบุคลากร

อีกทั้งบุคลากรยังขาดแหล่งข้อมูลความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก ยั่งยืน และเป็นระบบให้แก่บุคลากรในธุรกิจโรงแรมหรือผู้สนใจในจังหวัดชายฝั่งทะเลตะวันออก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรม ในจังหวัดชายทะเลภาคตะวันออก มีศูนย์หรือแหล่งของการเรียนรู้ตลอดชีวิต ขึ้นมาในพื้นที่ โดยผ่านหน่วยงานของรัฐหรือมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในอันที่จะ เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานสามารถพัฒนาตนเองได้ในแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจะเป็นการเสริม ปรับปรุง และพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องและอย่างยั่งยืน โดยไม่จำกัดเวลาจากแหล่งความรู้ใด ๆ ก็ได้ที่มีการจัดการเป็นระบบ พร้อมทั้งนำแนวคิด ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตเข้ามาเป็นแนวทางให้แก่บุคลากรหรือผู้สนใจที่กล่าวไว้ข้างต้น อันจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Hus (2011) ที่มองว่า การแสวงหาความรู้ควรสามารถ ทำได้ในกระบวนการที่เป็นทั้งแบบที่เป็นทางการและแบบที่เป็นไปตามอัธยาศัย และ สอดคล้องกับงานของ Chitiba (2012) ที่พบว่า แรงผลักดันที่สำคัญที่จะส่งเสริมการเข้าสู่ การเรียนรู้ตลอดชีวิตก็คือ ความจำเป็นในการที่จะต้องเพิ่มพูนทักษะของประชากรให้ สามารถเผชิญกับความท้าทายของสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้ อีกทั้งยังต้องให้ ประชากรเข้าถึงระบบการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นและสามารถเข้าถึงได้ และการศึกษา ของ Kind and Evans (2015) ที่พบว่า เมื่อผู้เรียนได้ผ่านระบบการเรียนรู้ที่เป็นทางการ ไปแล้วก็จะตระหนักถึงช่องว่างของความรู้และทักษะของตนเองกับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นตามเวลา และผู้เรียนมีความจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเพื่อปิดช่องว่างนั้น จากผล การวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมองว่าทักษะทางภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานที่ จำเป็นในการหางานที่เหมาะสมกับตนเอง อีกทั้งทักษะด้านภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มโอกาส ในการได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานนั้น สำหรับผู้ที่ต้องการเพิ่มหรือยกระดับความรู้ ภาษาอังกฤษของตัวเองที่อยู่ในระดับเบื้องต้นหรือระดับกลางให้สูงขึ้นก็จะสามารถเข้าสู่ ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตดังกล่าวได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Laal (2012) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ของการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพบว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้หลายคนมีโอกาสรื่นเริงสูงขึ้น ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถในการแข่งขัน มากขึ้น มีงานทำที่ดีขึ้น และสามารถติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ทันผู้อื่น และงาน ของ Dede and Richards (2020) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตเกี่ยวข้องกับ ความสามารถ ที่จะได้รับการจ้างงานซึ่งแสดงถึงการพัฒนาทางด้านความเป็นมืออาชีพ และความเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมเพื่อส่วนรวมอีกด้วย

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานจริง นักศึกษาด้านการโรงแรมเองก็ต้องมีความพร้อมทางด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะทักษะการพูดเป็นหลัก และทักษะการเขียน เนื่องจากเป็นทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ผู้สอนของสถาบันการศึกษาควรต้องเน้นย้ำทักษะต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ต้องปลูกฝังให้นักศึกษาด้านการโรงแรมตระหนักถึงความจำเป็นในการที่จะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แม้จะสำเร็จการศึกษาเข้าสู่ภาคแรงงานแล้ว เทคโนโลยีการสื่อสารปัจจุบันเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Cendon (2018) กล่าวว่า การสอนในยุคดิจิทัลสามารถนำมาพิจารณาสู่รูปแบบเทคนิคการนำเสนอต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้ และส่งเสริมผู้เรียนในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการสอนผ่านสื่อดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. สถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับวิชาทางภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ โดยไม่เน้นแค่ทักษะการสื่อสารทางการพูดและการฟังเท่านั้น ควรเน้นถึงทักษะการเขียนควบคู่กันไปด้วยเนื่องจากทักษะการเขียนนับเป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่ด้อยกว่ากัน อันจะเป็นการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. สถานประกอบการควรประเมินทักษะทางภาษาอังกฤษของพนักงานเป็นประจำสม่ำเสมอและจัดระดับทักษะทางภาษาของพนักงานแต่ละคน พร้อมจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับระดับความรู้และทักษะทางภาษาอังกฤษของพนักงานแต่ละคน

3. บุคลากรที่อยู่ในอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมตระหนักถึงความต้องการของตนเองและความจำเป็นในอาชีพที่จะพัฒนาทักษะความรู้ทางภาษาของตนเองในระยะยาว แต่ปัจจุบันยังไม่มีช่องทางที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการจริง และต้นทุนต่ำ อีกทั้งยังขาดแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก ยั่งยืน และเป็นระบบ หน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาดูแลด้วยการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อที่ผู้ประกอบการอาชีพทาง

ด้านนี้จะสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่าย ควรมีหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อทบทวนหรือเพิ่มทักษะ (reskill หรือ upskill) ทางด้านภาษาต่างประเทศอย่างเป็นระบบและมีความยั่งยืน อาจเป็นรูปแบบทางออนไลน์ที่สามารถเรียนรู้ซ้ำ ๆ ได้ตามอัธยาศัย ระยะเวลาเรียนไม่จำกัดเนื่องจากอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้ตลอดชีวิต ขณะเดียวกันก็มีบันทึกข้อมูลของผู้เรียนได้ รวมทั้งเมื่อผู้เรียนต้องการก็อาจมีการวัดผลแล้วเก็บผลไว้ (credit bank) เมื่อเรียนรู้อันครบตามที่กำหนดและผ่านการวัดผลแล้วก็อาจมีการมอบประกาศนียบัตรหรือหลักฐานเกี่ยวกับการจบหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรอบรมทักษะทางภาษาในที่ทำงานเพื่อเป็นการเสริมทักษะของพนักงานนอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน
2. ควรศึกษาวิจัยกับนักท่องเที่ยวในประเด็นปัญหาเรื่องการสื่อสารที่พบบ่อยในเวลาที่มาท่องเที่ยวหรือใช้บริการในโรงแรม เพื่อจะได้ทำการพัฒนาทักษะทางภาษาให้สอดคล้องกับปัญหาและสถานการณ์
3. ควรศึกษาความพร้อมของอาจารย์ทางด้านภาษาและหลักสูตรที่มีอยู่ พร้อมประเมินปัญหาและอุปสรรค และทำการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรและหัวข้อการเรียนการสอนต่อไป

รายการอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2561). *ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อย 3 จำนวน*
โรงแรม. <https://multi.dopa.go.th/omd3/news/cate6>
- กัญญณัฐ เตโชติอัครณีย์. (2562). *ผลการจัดอันดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ*
โดยดัชนี EF English Proficiency Index ปี 2019. <https://thestandard.co/ef-english-proficiency-index-2019/>
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจโรงแรม*.
<https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/io-hotel-21>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *แผนแม่บทภายใต้*
ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 5. <http://nscr.nesdc.go.th/>
- Cendon, E. (2018). Lifelong learning at universities: Future perspectives for teaching and learning. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 7(2), 81-87. <https://doi.org/10.7821/naer.2018.7.320>
- Chamnankit, P. (2015). *The needs of English language skills among receptionists at boutique hotels in Bangkok*. [Master's Thesis, Language Institute, Thammasat University].
- Chen, Z. (2015). The analysis and researching on the essences of the lifelong education, lifelong learning and learning society. *Scholarly Research Journal for Humanity Science and English Language*, 2(10), 2608-2614. http://www.srjis.com/pages/pdfFiles/146849121525Zhiwei_Chen%201.pdf
- Chitiba, C. A. (2012). Lifelong learning challenges and opportunities for traditional universities. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 1943-1947. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.408>

- Clement, A., & Morugavel, T. (2018). English for the workplace: The importance of English language skills for effective performance. *The English Classroom*, 20(1), 41-50. <https://www.researchgate.net/publication/328353901>
- Dede, C. J., & Richards, J. (Eds.) (2020). *The 60-year curriculum: New models for lifelong learning in the digital economy*. Routledge.
- Erling, J. (2014). *The role of English in skills development in South Asia: Policies, interventions and existing evidence*. British Council. https://www.britishcouncil.lk/sites/default/files/role_of_english_in_skills_developmentin_south_asia_inside.pdf
- Hiranburana, K. (2017). Use of English in the workplace. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 31-38.
- Hus, V. (2011). Development of ICT competences in the environmental studies subject in Slovenia. *World Journal on Educational Technology*, 3(3), 190-198.
- ILO (2019). *Work for a brighter future, report of the global commission on the future of work*. International Labour Organisation.
- Inoue-Smith, Y. (2017). Perceived ease in using technology predicts teacher candidates' preferences for online resources. *International Journal of Online Pedagogy and Course Design (IJOPCD)*, 7(3), 17-28. <https://doi.org/10.4018/ijopcd.2017070102>
- Jhaiyanuntana, A., & Nomnian, S. (2020). Intercultural communication challenges and strategies for the Thai undergraduate hotel interns. *PASAA*, 59(1), 204-235.
- Karachedee, P. (2017). *Needs of English communication skills for Thai employees In a multinational company*. [Master's Thesis, Faculty of Education, Burapha University].

- Kind, T., & Evans, Y. (2015). Social media for lifelong learning. *International Review of Psychiatry*, 27(2), 124-132. <https://doi.org/10.3109/09540261.2014.990421>
- Laal, M. (2011). Barriers to lifelong learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 28(2011), 612-615.
- Laal, M. (2012). Benefits of lifelong learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(2012), 4268-4272.
- Laal, M., & Salamati, P. (2012). Lifelong learning; why do we need it?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 31(2012), 399-403.
- Lindeman, E. C. (1961). *The meaning of adult education*. Harvest House.
- Miina, O. (2014). *Effects of using English in business communication in 15 Japanese-based multinational corporations*. [Master's Thesis, Department of International Business, University of Oulu].
- Nordina, N., Embia, M., & Yunusa, M. (2010). Mobile learning framework for lifelong learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 7(2010), 130-138.
- OECD (2017). *Getting skills right: Financial incentives for steering education and training*. OECD Publishing.
- Özdamli, F., & Özdal, H. (2015). Life-long learning competence perceptions of the teachers and abilities in using information-communication technologies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 182, 718-725.
- Willis, J. (2000). *A framework for task-based learning*. Oxford.