การศึกษาเนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ กรณีศึกษาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม

ปรัชญาภรณ์ รัตนพงศ์ภิญโญ[1*]

[1]ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
*pratyaporn.r@ku.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสัดส่วนหัวข้อ โครงสร้าง และลักษณะในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรม โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่เป็นภาษาไทยและตีพิมพ์ช่วงปีพ.ศ.2542-2565 จำนวน 11 เล่ม โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีหลักการสอนของกาเย่ (Gagne's Conditions of Learning) มาใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างของหนังสือเรียน จากการศึกษาพบว่า หัวข้อที่พบมากที่สุดคือ การให้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาคือหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับ ด้านโครงสร้างในหนังสือเรียนไม่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยทุกเล่มจะมีการนำเสนอเนื้อหาใหม่ และการทดสอบความรู้ใหม่ปรากฏอยู่ ซึ่งส่วนมากจะเป็นแบบฝึกหัดด้านทักษะความเข้าใจ และทักษะการพูด อย่างไรก็ตามพบว่าหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในปัจจุบันยังขาดเรื่องของการบอกวัตถุประสงค์และการทบทวนความรู้เดิมอยู่ อีกทั้งในด้านแบบฝึกหัดพบว่า หนังสือเรียนที่มีแบบฝึกหัดด้านทักษะการนำไปใช้มีจำนวนน้อย

คำสำคัญ: ภาษาญี่ปุ่น ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม งานบริการ การวิเคราะห์หนังสือเรียน

A study of the contents of Japanese textbooks for service work: Case Study of Japanese for Hotel

Pratyaporn Rattanapongpinyo[1*]

[1] Department of Eastern Languages Faculty of Humanities Kasetsart University
*pratyaporn.r@ku.th

Abstract

This research aimed to study topic proportions, structure, and characteristics in Japanese textbooks for hotel work. The target groups were 11 Japanese textbooks for hotel work in Thai language published during the year 1999-2022 and analyzed the structure of these textbooks by using Gagne's Conditions of Learning theoretical framework. The study found that the most common topics were telephone service, followed by topics related to receptionists. There was not much difference in the structure of textbooks. In each book, new content will be presented. and new tests of knowledge appeared. Most of which were comprehension skills and speaking skills exercises. However, the study found that in Japanese textbooks for hotel work, chapter objectives and review of previous knowledge were not explicitly stated. In addition, in practice, it was found that there are only few textbooks that propose exercises on practical skills.

Keywords: Japanese, Japanese for Hotel, Service work, Textbook analysis

1. บทนำ

จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เมื่อปีพ.ศ. 2562 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางเข้ามาประเทศไทย จำนวน 1,787,185 คน ถือเป็นอันดับ 5 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมดที่เข้ามา ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยราว 93,758 ล้านบาท แต่ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก็ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก จนกระทั่งในปีพ.ศ.2565 ที่สถานการณ์คลี่คลายลง ประเทศไทยได้มีมาตรการเปิดรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยเพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยมีจำนวนประมาณ 290,000 คน ถือเป็นอันดับสองของกลุ่มประเทศแถบเอเชียตะวันออก รองจากประเทศเกาหลีใต้ กล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยว การโรงแรมและงานบริการในประเทศไทยเป็นอย่างมาก

งานวิจัยของ Yamagawa et al. [1] ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในงานบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยสำรวจจำนวนและความถูกต้องของป้ายภาษาญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ในโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และมีการสอบถามความคิดเห็นหลังการเข้าพักในโรงแรม จากผลการสอบถามชาวญี่ปุ่นจำนวน 6 คน พบว่า ถึงแม้พนักงานโรงแรมจะพอพูดภาษาอังกฤษได้ แต่เนื่องด้วยสำเนียงที่ต่างกัน จึงทำให้ฟังยาก มีบ้างที่ไม่เข้าใจ และจบด้วยการยิ้มตอบแทน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจึงต้องการให้มีพนักงานชาวญี่ปุ่นหรือผู้ที่พูดภาษาญี่ปุ่นได้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kubota [2] ที่ได้กล่าวถึง “ภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ” ไว้ว่า ในอนาคตจำเป็นต้องพัฒนาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ โดย

แยกออกจากการสอนภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ เนื่องจากในงานบริการจะเน้นที่การฟังและพูด มากกว่าการอ่านหรือเขียนรายงานเชิงธุรกิจ อีกทั้งยังมีคำศัพท์เฉพาะทางอยู่มากจึงจำเป็นต้องมีการสอนเพิ่ม นอกจากนี้ในปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นถือเป็นสังคมผู้สูงอายุ ในอนาคตคนกลุ่มนี้จะกลายเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก ซึ่งผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ไม่ถนัดการใช้ภาษาอังกฤษ จึงจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการด้วยภาษาญี่ปุ่นอยู่ตามโรงแรมหรือแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

จากเหตุผลข้างต้นส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆในประเทศไทย มีการเพิ่มรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการเข้าไปในหลักสูตรมากขึ้น แต่จากการสอบถามผู้สอนและสำรวจตลาดหนังสือในปัจจุบันพบว่า หนังสือการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการในไทยยังมีจำนวนไม่มาก เมื่อเทียบกับหนังสือการสอนภาษาญี่ปุ่นเชิงไวยากรณ์ จึงทำให้ผู้สอนเตรียมการสอนได้ยาก งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาสัดส่วนของหัวข้อ โครงสร้าง และลักษณะของแบบฝึกหัดที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการในประเทศไทย โดยจะเน้นไปที่ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมก่อน เนื่องจากเป็นงานบริการที่มีโอกาสได้พูดคุยกับชาวต่างชาติมากเป็นลำดับต้นๆ เพื่อให้เห็นแนวโน้ม ลักษณะเด่น และปัญหาของการนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ผ่านมา ตั้งแต่ปีพ.ศ.2542 ที่มีการพิมพ์หนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมเล่มแรกในประเทศไทยจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ.2565) ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้สอนสามารถนำไปปรับใช้ในการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับการสอนไวยากรณ์ หรือการสอนทักษะฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาญี่ปุ่น โดยมากจะเน้นไปที่การศึกษาประมวลการสอน และถึงแม้การสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวจะมีมากในสถาบันอุดมศึกษาของไทย แต่ส่วนมากจะเน้นไปที่เนื้อหาในสายงานท่องเที่ยวมากกว่างานโรงแรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในประเทศไทย ได้แก่ Nagamachi et al. [3] ที่นำเสนอเกี่ยวกับการจัดทำประมวลการสอนรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวของสาขาวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ว่าเป็นรายวิชาที่เหมาะกับผู้ที่ผ่านการเรียนภาษาญี่ปุ่นมาประมาณ 150 ชั่วโมงหรือเรียนจบภาษาญี่ปุ่นชั้นต้น โดยจัดหัวข้อที่จะใช้เรียนตามสถานการณ์ แบ่งเป็น 1) สถานการณ์ในโรงแรม 8 หัวข้อ (เช็คอินเช็คเอ้าท์ การพาไปห้องพัก การแนะนำห้องพัก บริการในโรงแรม การเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม) ปัญหา ห้องอาหาร การจองโรงแรม การแนะนำทัวร์ การจองและยกเลิก) และ 2) สถานการณ์ไกด์นำเที่ยว 10 หัวข้อ (การไปรับ บทสนทนาในรถทัวร์ การอธิบาย กำหนดการ วัด โบราณสถาน อาหารไทย ของฝาก การทำของหาย การป่วย การไปส่ง)

ต่อมา Mori [4]ได้ทำการวิเคราะห์ประมวลการสอนในรายวิชาเลือกบังคับ “ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว” ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จำนวน 10 แห่งว่ามีลักษณะเหมือนหรือต่างกันอย่างไร จากผลการศึกษาพบว่า หัวข้อเค้าโครงรายวิชาที่มีร่วมกันมากที่สุด ได้แก่ 1) การศึกษาภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในงานบริการ 2) วิธีการใช้คำศัพท์และการสนทนาในสถานการณ์จริง 3) การฝึกทักษะฟังพูด และ 4) การอธิบายและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ในด้านหัวข้อของเนื้อหาที่ใช้เรียนเมื่อแยกตามประเภทงานพบว่าเนื้อหาในสายงานท่องเที่ยว (ไกด์ บริษัททัวร์) มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 9 มหาวิทยาลัย รองลงมาคือ งานโรงแรม (3 มหาวิทยาลัย) และงานสายการบิน (2 มหาวิทยาลัย)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในประเทศญี่ปุ่น Kikumoto [5] ได้เสนอการออกแบบประมวลการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการว่า ควรเริ่มจากการเลือกสายงานและสถานการณ์ที่ต้องการสอน แล้วจึงสร้างประมวลการสอนในลักษณะของ Can-do ซึ่งในกรณีของสถานการณ์สำหรับพนักงานโรงแรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 12 หัวข้อ ได้แก่ 1) การเช็คอิน 2) การแนะนำห้องพัก 3) การแลกเงิน 4) การเช็คเอ้าท์ 5) การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว 6) การ

ให้บริการทางโทรศัพท์ 7) การให้บริการในห้องพัก (Room Service) 8) การทำความสะอาดห้องพัก (Housekeeping) 9)การซักรีด 10) ห้องอาหาร 11) การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม) และ12) กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียน

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียน มีการกำหนดรายละเอียดในการวิเคราะห์ต่างกันดังนี้

Thanee Kroayoo [6] ได้ศึกษาลักษณะของหนังสือเรียนคณิตศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาของประเทศไทยและประเทศ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะหนังสือและความเหมาะสมของหนังสือเรียน โดยเปรียบเทียบใน 2 ประเด็นคือ 1) องค์ประกอบของเนื้อหา ได้แก่ โครงสร้างของเนื้อหา การกำหนดลำดับของเนื้อหาคณิตศาสตร์ รูปแบบการอธิบายเนื้อหา และลักษณะของแบบฝึกหัด 2) รูปเล่มของหนังสือเรียน ได้แก่ จำนวนหน้า ลักษณะกระดาษ ขนาดเล่ม ลักษณะปก ภาพประกอบและขนาดตัวอักษร

Hirayama and Takahashi [7] วิเคราะห์หนังสือเรียน “ภาษาญี่ปุ่นในการใช้ชีวิต” เพื่อศึกษากลไกในการเรียนรู้และศึกษาโครงสร้างของหนังสือเรียนว่าเหมาะสมกับผู้เรียนชาวต่างชาติหรือไม่ โดยวิเคราะห์จาก ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มเป้าหมาย โครงสร้าง ภาษาเทียบเคียง ชั่วโมงในการเรียน) การนำเสนอ (ตัวอักษร คำอ่าน) รูปลักษณ์หนังสือ (ดัชนี สื่อประกอบ) และวิเคราะห์โครงสร้างแต่ละบทโดยใช้ทฤษฎีหลักการสอน 9 ขั้นของกาเย่ (1986) ประกอบไปด้วย 1.เร่งเร้าความสนใจ (Gain Attention) 2.บอกวัตถุประสงค์ (Specify Objective) 3.ทบทวนความรู้เดิม (Activate Prior Knowledge) 4.นำเสนอเนื้อหาใหม่ (Present New Information) 5.ชี้แนะแนวทางการเรียนรู้ (Guide Learning) 6.กระตุ้นการตอบสนองบทเรียน (Elicit Response) 7.ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Provide Feedback) 8.ทดสอบความรู้ใหม่ (Assess Performance) และ9.สรุปและนำไปใช้(Review and Transfer) ผลการวิจัยพบว่า หนังสือเรียน “ภาษาญี่ปุ่นในการใช้ชีวิต” ทุกเล่มมีหลักการข้อ 4 และ 6 แต่ไม่พบหลักการข้อ 3 เลย อีกทั้งยังพบหนังสือที่ใช้หลักข้อ 7 และ 9 ไม่มาก Hirayama and Takahashi [7] จึงได้เสนอว่าในการจัดทำหนังสือเรียนในอนาคตควรเพิ่มในส่วนที่ขาดไป เพื่อการศึกษาภาษาญี่ปุ่นในการใช้ชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ต่อมา Abo and Tokashiki [8] ได้วิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริบาลสำหรับชาวต่างชาติเพื่อนำไปพัฒนาวิดิโอประกอบการเรียนการสอน โดยกำหนดหัวข้อในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1.กลุ่มเป้าหมายและระดับ 2.ภาษาที่ใช้ในหนังสือเรียน 3.โครงสร้างของหนังสือเรียน 4.ลักษณะเด่นของหนังสือเรียน จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจุบันมีการพัฒนาหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น โดยได้มีการเสริมเนื้อหาต่างๆ อาทิ สำนวนที่มักพบในสถานบริบาลผู้สูงอายุ การฟังคำสั่งจากเพื่อนร่วมงาน การรายงานอาการของผู้สูงวัยในสถานบริบาล เป็นต้น

สุนีย์ [9] วิเคราะห์รูปแบบและเนื้อหาในแบบเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนภาษาไทยให้แก่ผู้เรียนชาวจีน เพื่อเสนอแนะแบบเรียนที่มีรูปแบบและเนื้อหาเหมาะสำหรับผู้เรียนชาวจีน โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ รูปเล่มและ เนื้อหา (ด้านไวยากรณ์ เนื้อหาในบทสนทนา และแบบฝึกหัด)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนพบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาไม่มีการกำหนดหัวข้อในการวิเคราะห์ที่ตายตัว มีเพียงหัวข้อที่พบมากที่สุดคือ การวิเคราะห์โครงสร้าง และลักษณะแบบฝึกหัด นอกจากนี้ยังไม่พบงานวิจัยที่วิเคราะห์เกี่ยวกับเนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม ในงานวิจัยนี้จึงจะศึกษาและวิเคราะห์โครงสร้าง ลักษณะแบบฝึกหัด เช่นเดียวกับงานวิจัยที่ผ่านมาและเพิ่มการวิเคราะห์สัดส่วนของหัวข้อเข้ามาด้วย เพื่อศึกษาเนื้อหาที่ควรมีในหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม โดยนำกรอบแนวคิดการวิเคราะห์ของกาเย่ (1986) ในงานของ Hirayama and Takahashi [7] มาใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างของหนังสือเรียน

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาสัดส่วนหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปีพ.ศ.2542-2565

3.2 เพื่อศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปีพ.ศ.2542-2565

3.3 เพื่อศึกษาลักษณะของแบบฝึกหัดในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปีพ.ศ.2542-2565

4. วิธีวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจาก หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม ที่เขียนโดยคนไทยหรือแปลเป็นภาษาไทย ตีพิมพ์ระหว่างปีพ.ศ.2542-2565 จำนวนทั้งหมด 11 เล่ม ซึ่งได้มาจากการสืบค้นในห้องสมุดเจแปนฟาวน์เดชั่น กรุงเทพฯ ดังนี้

A. ภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม 1 [10]
B. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม [11]
C. ภาษาญี่ปุ่นสำหรับผู้ประกอบการด้านที่พัก [12]
D. ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม แผนกเปิดประตู [13]
E. ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม แผนกบริการในห้องออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ [14]
F. ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย [15]
G. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 1 [16]
H. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 2 [17]
I. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 3 [18]
J. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 4 [19]
K. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม [20]

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน ระหว่างเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 นำหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม จำนวน 11 เล่มมาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อศึกษาสัดส่วนของหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรม โดยอิงกรอบแนวคิดของ Kikumoto [5] ที่ได้เสนอสถานการณ์สำหรับพนักงานโรงแรมไว้ 12 หัวข้อ ได้แก่ 1) การเช็คอิน 2) การแนะนำห้องพัก 3) การแลกเงิน 4) การเช็คเอ้าท์ 5) การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว 6) การให้บริการทางโทรศัพท์ 7) การให้บริการในห้องพัก (Room Service) 8) การทำความสะอาดห้องพัก (Housekeeping) 9)การซักรีด 10) ห้องอาหาร 11) การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม) และ12) กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เมื่อดูจำนวนสัดส่วนจะเห็นแนวโน้มในการนำเสนอหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในไทย

4.2.2 วิเคราะห์โครงสร้างการนำเสนอเนื้อหา โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีหลักการสอน 9 ขั้นของกาเย่ (1986) ประกอบไปด้วย 1.เร่งเร้าความสนใจ (Gain Attention) 2.บอกวัตถุประสงค์ (Specify Objective) 3.ทบทวนความรู้เดิม (Activate Prior Knowledge) 4.นำเสนอเนื้อหาใหม่ (Present New Information) 5.ชี้แนะแนวทางการเรียนรู้ (Guide Learning) 6.กระตุ้นการตอบสนองบทเรียน (Elicit Response) 7.ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Provide Feedback) 8.ทดสอบความรู้ใหม่ (Assess Performance) และ9.สรุปและนำไปใช้(Review and Transfer)

4.2.3. วิเคราะห์ลักษณะของแบบฝึกหัด โดยแบ่งตามจุดประสงค์ของแบบฝึกหัด

4.2.4. สรุปผลและเสนอแนะแบบเรียนที่มีรูปแบบและเนื้อหาเหมาะสมกับผู้เรียนชาวไทย

5. ผลการวิจัย

5.1 หัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรม

จากการวิเคราะห์หัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปีพ.ศ.2542-2565 พบว่าหัวข้อที่พบมากที่สุดคือ “การให้บริการทางโทรศัพท์” ปรากฏในหนังสือเรียน 5 เล่ม จากทั้งหมด รองลงมาคือหัวข้อ “การเช็คอิน” “การแนะนำห้องพัก” “การแลกเงิน” “การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว” และ “กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน” ปรากฏในหนังสือเรียน 4 เล่ม จากทั้งหมด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปี พ.ศ.2542-2565

หัวข้อ	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	รวม
การเช็คอิน		✓	✓							✓	✓	4
การแนะนำห้องพัก		✓	✓				✓				✓	4
การแลกเงิน			✓		✓					✓	✓	4
เช็คเอ้าท์		✓								✓	✓	3
การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว			✓	✓		✓					✓	4
การให้บริการทางโทรศัพท์	✓	✓	✓		✓				✓			5
การให้บริการในห้องพัก (Room Service)								✓			✓	2
การทำความสะอาดห้องพัก (Housekeeping)		✓						✓			✓	3
การซักรีด								✓			✓	2
ห้องอาหาร		✓						✓			✓	3
การรับมือต่อการเรียกร้องค่าเสียหายของลูกค้า (เคลม)		✓	✓		✓							3
กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน			✓	✓	✓	✓						4
อื่นๆ		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	8
รวม	1	8	8	3	5	3	2	4	1	4	10	

จากการศึกษาหัวข้อ “การให้บริการทางโทรศัพท์” ที่ปรากฏมากที่สุด พบว่าภายในหัวข้อดังกล่าวประกอบด้วยเนื้อหาย่อยอีกหลายหัวข้อ ได้แก่ การรับจองห้องพักทางโทรศัพท์ การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ การรับฝากข้อความ การรับโทรศัพท์จากห้องพัก และการต่อโทรศัพท์ไปห้องพัก ซึ่งถือว่ามีเนื้อหาย่อยค่อนข้างเยอะเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ ในหนังสือเรียน A. ภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม 1 และ I. ภาษาญี่ปุ่น เพื่อการโรงแรม 3 จึงได้แยกหัวข้อดังกล่าวออกมาเป็นเล่มเดียวเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุมที่สุด

หัวข้อที่มีมากรองลงมา ได้แก่ “การเช็คอิน” “การแนะนำห้องพัก” “การแลกเงิน” และ “การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว” เป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับทั้งหมด จึงอาจกล่าวได้ว่าหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในปัจจุบันค่อนข้างให้ความสำคัญกับส่วนงานดังกล่าว ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากงานส่วนพนักงานต้อนรับเป็นส่วนที่ต้องพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุด มีเพียงหัวข้อ “กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน” ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับโดยตรง แต่ก็ปรากฏอยู่ในหนังสือเรียนมากเป็นลำดับรองลงมา โดยแบ่งเนื้อหาตามสถานการณ์ต่างๆ เช่น การดูแลแขกที่ได้รับอุบัติเหตุ การสนทนากับผู้ป่วย การสนทนากับแขกที่มีอาการเมาหรือเกิดเหตุทะเลาะวิวาท เป็นต้น

ส่วนหัวข้อ “อื่นๆ” ที่ไม่สามารถจัดอยู่ในเกณฑ์ที่ Kikumoto [5] เสนอไว้นั้นสามารถนำมาแยกออกเป็นหัวข้อย่อย ได้แก่ การทักทาย การกล่าวขอบคุณและอำลา การให้ความช่วยเหลือแขกผู้เข้าพัก การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆภายในที่พัก การปฏิเสธอย่างสุภาพ การนำแขกส่งห้องพัก การรับฝากของมีค่าและสัมภาระ การขอความร่วมมือจากแขกผู้เข้าพัก ซึ่งหัวข้อที่พบมากที่สุดในหมวดอื่นๆ คือ “การให้ความช่วยเหลือแขกผู้เข้าพัก” ปรากฏอยู่ในหนังสือเรียน 6 เล่ม จาก 11 เล่ม โดยในแต่ละเล่มจะมีการยกตัวอย่างสถานการณ์ต่างๆ พร้อมสำนวนการช่วยเหลือ เช่น การช่วยแขกเรียกรถ การช่วยเหลือแขกที่ลืมของในรถโดยสาร เป็นต้น รองลงมาคือ “การทักทาย” ซึ่งนอกเหนือจากการกล่าวต้อนรับด้วยคำว่า “Ohayoogozaimasu (สวัสดี)” แล้ว ในหนังสือ C.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม D.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับแผนกเปิดประตู E.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับแผนกบริการในห้องออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ และF.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย ได้อธิบายเกี่ยวกับสำนวน “Irasshaimase (ยินดีต้อนรับ)” ไว้ด้วยว่า “เป็นสำนวนพูดทักทาย ต้อนรับแขกที่มาถึง” ซึ่งในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นส่วนมักจะอธิบายเกี่ยวกับคำว่า “สวัสดี” ไว้ว่าให้ใช้สำนวน “Ohayoogozaimasu” “Konnichiwa” “Kombanwa” โดยใช้แยกกันตามช่วงเวลาที่ทักทาย แต่ในงานบริการจะไม่นิยมพูด “Konnichiwa” และ “Kombanwa” กับลูกค้า แต่จะใช้สำนวน “Irasshaimase (ยินดีต้อนรับ)” แทน ดังนั้นในการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมให้แก่ผู้เรียนชาวต่างชาติจึงควรเสริมเรื่องการทักทายไว้ด้วย

5.2 โครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรม

จากการศึกษาโครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปีพ.ศ.2542-2565 พบว่าโครงสร้างในหนังสือเรียนไม่แตกต่างกันมากนัก โดยในหัวข้อการนำเสนอเนื้อหาใหม่ และการทดสอบความรู้ใหม่ปรากฏอยู่ในหนังสือเรียนทุกเล่ม ดังตารางที่2

ตารางที่ 2 โครงสร้างในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปี พ.ศ.2542-2565

หัวข้อ	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	รวม
เร่งเร้าความสนใจ (แบบฝึกหัดหรือการตั้งคำถามก่อนเรียน)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		10
บอกวัตถุประสงค์												0
ทบทวนความรู้เดิม												0
นำเสนอเนื้อหาใหม่ (คำศัพท์ คำอธิบายไวยากรณ์ ตัวอย่างประโยค)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
ชี้แนะแนวทางการเรียนรู้ (คำอธิบายทางวัฒนธรรม คำอธิบายเพิ่มเติม)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		10
กระตุ้นการตอบสนองบทเรียน (กิจกรรม ฝึกแต่งประโยค ฝึกฟัง ฝึกพูด)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ให้ข้อมูลย้อนกลับ (เฉลยคำตอบ)			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ทดสอบความรู้ใหม่ (แบบฝึกหัดท้ายบท)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
สรุปและนำไปใช้	✓											1
รวม	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	

ด้านการนำเสนอเนื้อหาใหม่ จากการศึกษารูปแบบการนำเสนอเนื้อหา พบว่าทั้ง 11 เล่ม มีการเรียงลำดับที่เหมือนกัน คือ 1.บทสนทนา 2.คำศัพท์ 3.คำอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์) ด้านบทสนทนาไม่พบความแตกต่างในหนังสือเรียนทั้ง 11 เล่ม

แต่ในด้านคำศัพท์และคำอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์) พบความแตกต่าง ดังนี้ ด้านคำศัพท์ พบว่า C.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม D.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับแผนกเปิดประตู E.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับแผนกบริการในห้องออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ และ F.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย ไม่ปรากฏคำศัพท์ใหม่ทุกบท ในบทที่มีคำศัพท์ใหม่ จะนำไปใส่ไว้ในส่วนของแบบฝึกหัดที่เป็นการฝึกฟังแล้วออกเสียงตามแทน ส่วนด้านคำอธิบายสำนวน (ไวยากรณ์) หนังสือทุกเล่มจะอธิบายด้วยภาษาไทย มีเพียง K.หนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม เท่านั้นที่ใช้ภาษาญี่ปุ่น และไม่ได้อธิบายความหมายของไวยากรณ์อย่างละเอียด อาจเป็นเพราะไม่มีผู้เขียนร่วมเป็นชาวไทย จึงทำให้ไม่ปรากฏภาษาไทยในหนังสือเล่มนี้

ด้านการทดสอบความรู้ใหม่ พบว่า ในหนังสือเรียนทุกเล่มจะมีแบบฝึกหัดท้ายบทที่สอดคล้องกับตัวเนื้อหาอยู่ แต่มีลักษณะของแบบฝึกหัดที่แตกต่างกันไป ซึ่งจะอธิบายเพิ่มเติมใน 5.3

ส่วนหัวข้อที่ไม่ปรากฏในหนังสือเรียนทุกเล่มเลย คือ “การบอกวัตถุประสงค์” และ “การทบทวนความรู้เดิม” ด้านการบอกวัตถุประสงค์หนังสือเรียนทั้ง 11 เล่ม ได้กล่าวไว้ในส่วนของบทนำ โดยบอกเพียงวัตถุประสงค์โดยรวมของหนังสือ ไม่ได้มีการบอกแยกวัตถุประสงค์ของแต่ละบท ส่วนด้านการทบทวนความรู้เดิมไม่ปรากฏทั้งเนื้อหาและแบบฝึกหัดเลย

นอกจากนี้ด้านการสรุปและนำไปใช้ มีปรากฏอยู่ใน A. ภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม 1 เพียงเล่มเดียว โดยสรุปสำนวนในงานสำรองห้องพักเพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวนได้ง่ายขึ้น และแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ รับเรื่องสำรองห้องพัก รับเรื่องยืนยันการสำรองห้องพัก และรับเรื่องการเปลี่ยนแปลงและการยกเลิกการสำรองห้องพัก

5.3 ลักษณะของแบบฝึกหัด

จากการศึกษาลักษณะของแบบฝึกหัดที่ปรากฏในหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม พบว่าจุดประสงค์ของแบบฝึกหัด สามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1.แบบฝึกหัดทักษะความจำ เป็นการวัดด้านความจำของผู้เรียน ได้แก่ การเขียนคำศัพท์จากรูปที่ให้มา การเลือกจับคู่คำศัพท์หรือสำนวนภาษาญี่ปุ่นกับความหมายภาษาไทย การเรียงลำดับประโยคบทสนทนา (บทสนทนาเดียวกับในเนื้อหา)

2.แบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจ เป็นการวัดความเข้าใจในบทเรียนที่ได้เรียนมาว่า ผู้เรียนสามารถตีความ แปลความหรือสรุปความโจทย์ที่ให้มาได้หรือไม่ ได้แก่ การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมเติมลงในประโยค การเลือกสำนวนให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำหนด การแปลภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาไทย

3.แบบฝึกหัดทักษะการนำไปใช้ เป็นการวัดว่าผู้เรียนสามารถนำเรื่องที่เรียนมาไปประยุกต์ใช้กับคำศัพท์หรือสถานการณ์ที่ต่างกันออกไปได้หรือไม่ ได้แก่ การเปลี่ยนรูปประโยคตามตัวอย่าง การแต่งบทสนทนาให้สมบูรณ์ การเขียนอธิบายเมนู

4.แบบฝึกหัดทักษะการฟัง ได้แด่ การใส่หมายเลขลำดับสำนวนที่ได้ฟัง การเขียนตอบคำถามจากบทสนทนาที่ได้ฟัง

5.แบบฝึกหัดทักษะการพูด ได้แก่ การฝึกพูดออกเสียง การพูดประโยคภาษาไทยที่กำหนดเป็นภาษาญี่ปุ่น การจับคู่และสนทนาตามสถานการณ์ที่กำหนด

ตารางที่ 3 ลักษณะของแบบฝึกหัดในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานโรงแรมที่ตีพิมพ์ช่วงปี พ.ศ.2542-2565

หัวข้อ	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	รวม
แบบฝึกหัดทักษะความจำ		✓	✓	✓	✓	✓						5
แบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		10
แบบฝึกหัดทักษะการนำไปใช้	✓	✓									✓	3
แบบฝึกหัดทักษะการฟัง		✓	✓	✓	✓	✓						5
แบบฝึกหัดทักษะการพูด		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		9
รวม	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	1	

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่าลักษณะของแบบฝึกหัดที่พบมากที่สุด คือ แบบฝึกหัดทักษะความเข้าใจ โดยส่วนมากจะเป็นการเลือกสำนวนให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำหนด เช่น เมื่อแขกมาถึงโรงแรมจะกล่าวทักทายอย่างไร เมื่อจะขอให้แขกคอยสักครู่จะพูดอย่างไร เป็นต้น

รองลงมาคือแบบฝึกหัดทักษะด้านการพูด พบจำนวน 9 เล่มจากทั้งหมด หนังสือเรียน C.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม D.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับแผนกเปิดประตู E.ภาษาญี่ปุ่นสำหรับแผนกบริการในห้องออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ และF. ภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกรักษาความปลอดภัย จะเน้นที่แบบฝึกหัดการพูดให้จับคู่ฝึกการสนทนามากที่สุด ส่วนหนังสือ G-J. ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม 1-4 จะเป็นการฝึกพูดโดยนำคำที่กำหนดไปแทนที่คำในประโยคตัวอย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าหนังสือ A.ภาษาญี่ปุ่นการโรงแรม 1 และ K.ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม จะไม่มีแบบฝึกหัดทักษะการพูด แต่ก็มีการให้แต่งบทสนทนา ซึ่งผู้สอนสามารถต่อยอดนำมาฝึกพูดกับผู้เรียนในชั้นได้

ส่วนลักษณะของแบบฝึกหัดที่พบน้อยที่สุดคือ แบบฝึกหัดทักษะการนำไปใช้ ซึ่งปรากฏอยู่เพียง 3 เล่มจากทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทักษะการนำไปใช้ ผู้เรียนจำเป็นต้องมีการประยุกต์ สร้างประโยคด้วยตนเอง ซึ่งเป็นทักษะที่เหมาะกับผู้เรียนในระดับกลางขึ้นไป แต่ในหนังสือชุด C-F และ G-J เป็นหนังสือสำหรับผู้ที่ไม่มีพื้นฐานถึงผู้เรียนระดับต้น ภาษาญี่ปุ่นในหนังสือยังมีการกำกับคำอ่านภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ จึงยากต่อการที่จะให้ผู้เรียนประยุกต์สร้างประโยคด้วยตนเองได้

6. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงหัวข้อ โครงสร้าง และแบบฝึกหัดในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในไทย ดังนี้

ด้านหัวข้อในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในไทย หัวข้อที่ที่พบมากที่สุดคือ “การให้บริการทางโทรศัพท์”ซึ่งการให้ความสำคัญกับการสอนเรื่อง “การให้บริการทางโทรศัพท์” นี้ สอดคล้องกับงานของ Horii [10] ที่ได้สอบถามผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอาเซียนเกี่ยวกับปัญหาการทำงานในองค์กรญี่ปุ่น พบว่าหนึ่งในปัญหาที่ผู้เรียนพบในการทำงานจริง คือเรื่องของการพูดโทรศัพท์ โดยเฉพาะความยากในการฟังชื่อทางโทรศัพท์ และความเร็วในการพูดทางโทรศัพท์ของชาวญี่ปุ่น ด้วยเหตุนี้หัวข้อ “การให้บริการทางโทรศัพท์” จึงเป็นหัวข้อที่จำเป็นและขาดไม่ได้ในการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม นอกจากนี้ยังพบหัวข้อที่ปรากฏในหนังสือเรียนมาก แต่ไม่ได้ปรากฏในงานวิจัยของ Kikumoto [5] เช่น การทักทาย การให้ความช่วยเหลือแขกผู้เข้าพัก ฯลฯ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากหนังสือเรียนของญี่ปุ่นที่มีผู้เขียนเป็นชาวญี่ปุ่น ผู้เขียนอาจมองว่าสำนวนบางสำนวนเป็นสำนวนปกติที่ใช้ในชีวิตประจำวัน แต่สำหรับผู้เรียนชาวไทยที่ภาษาแม่ไม่มีสำนวนหรือวัฒนธรรมดังกล่าว จำเป็นต้องมีการเพิ่มเนื้อหาและสอนเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจในความแตกต่างนั้น

ด้านโครงสร้างในหนังสือเรียนพบว่ายังขาดเรื่องของการบอกวัตถุประสงค์และการทบทวนความรู้เดิมอยู่ การแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนทราบล่วงหน้าจะช่วยให้ผู้เรียนตามเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการปรับปรุงหนังสือเรียนต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มจุดประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละบทเรียนเข้าไปด้วย ด้านการทบทวนความรู้เดิมมีผลตรงกับงานวิจัยของ Hirayama and Takahashi [6] ที่ไม่ปรากฏหัวข้อการทบทวนความรู้เดิมเลยในหนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการใช้ชีวิต อาจกล่าวได้ว่าการทบทวนความรู้เดิมอาจทำได้ยากในการจัดทำหนังสือเรียน เพราะจะทำให้เนื้อหาและจำนวนหน้าเพิ่มขึ้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้สอนที่อาจจะหาแบบฝึกหัดเก่าหรือไวยากรณ์ที่เคยเรียนมา มาทบทวนก่อนเริ่มเรียน

ด้านลักษณะของแบบฝึกหัดทักษะการพูดที่พบอยู่มาก มีความสอดคล้องกับที่ Kubota [2] ได้กล่าวไว้ว่า ในอนาคตจำเป็นต้องพัฒนาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่องานบริการ โดยเน้นที่การฟังและพูด แต่อย่างไรก็ตามในด้านทักษะการนำไปใช้ที่พบน้อยที่สุดนั้น ก็ถือว่าเป็นอีกทักษะที่จำเป็น จากงานวิจัยของวราลีและธนภัส [22] ที่ได้วิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงานของผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น พบว่า แม้ผู้เรียนจะสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากในชั้นเรียนเพื่อการสื่อสารทั่วไปได้ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์การทำงานที่ซับซ้อน กลุ่มเป้าหมายกลับประสบปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นอันเนื่องมาจากข้อจำกัดของการเรียนการสอนภายในชั้นเรียนที่ไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาเชิงธุรกิจได้อย่างเพียงพอ ดังนั้นในงานโรงแรมที่พนักงานจะต้องเจอสถานการณ์ที่หลายหลาย การประยุกต์และปรับใช้เนื้อหาที่เรียนมาจึงเป็นสิ่งจำเป็น ผู้วิจัย

เห็นว่าควรเพิ่มแบบฝึกหัดทักษะการนำไปใช้ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนภายในชั้นเรียนก่อนที่จะออกไปทำงานจริงในอนาคต

7. สรุปผล

จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นถึงแนวโน้ม ลักษณะเด่น และปัญหาของการนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ผ่านมา ตั้งแต่ปีพ.ศ.2542 ที่มีการพิมพ์หนังสือภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมเล่มแรกในประเทศไทยจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ.2565) ดังนี้ หนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม ที่เขียนโดยคนไทยหรือแปลเป็นภาษาไทยและตีพิมพ์ระหว่างปีพ.ศ.2542-2565 มีสัดส่วนหัวข้อที่พบมากที่สุดคือ การให้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาคือหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับ อาทิ การเช็คอิน การแนะนำห้องพัก การแลกเงิน การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ด้านโครงสร้างในหนังสือเรียนทั้ง 11 เล่ม ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยทุกเล่มจะมีการนำเสนอเนื้อหาใหม่ และการทดสอบความรู้ใหม่ปรากฏอยู่ ซึ่งส่วนมากจะเป็นแบบฝึกหัดด้านทักษะความเข้าใจ และทักษะการพูด อย่างไรก็ตามพบว่าหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในปัจจุบันยังขาดเรื่องของการบอกวัตถุประสงค์และการทบทวนความรู้เดิมอยู่ อีกทั้งในด้านแบบฝึกหัดพบว่า หนังสือเรียนที่มีแบบฝึกหัดด้านทักษะการนำไปใช้มีจำนวนน้อยมาก

8. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษาจากงานวิจัยชิ้นนี้จะช่วยให้ผู้สอนและผู้สนใจในเรื่องการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมได้เห็นลักษณะเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงในหนังสือการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมที่ผ่านมา และสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการสอน ร่วมถึงจัดการสอนให้มีประสิทธิ์ภาพมากขึ้นในอนาคต เช่น การเลือกหัวข้อจำเป็นในการเรียนการสอน ในกรณีที่เวลาเรียนต่อภาคการศึกษามีจำนวนจำกัด ผู้สอนอาจเลือกหัวข้อที่พบมากขึ้นมาสอนก่อน แล้วค่อยเพิ่มหัวข้อที่มีความสำคัญรองลงมามาสอนเป็นลำดับถัดไป การจัดกิจกรรมในการเรียนการสอน ผู้สอนอาจเพิ่มการทบทวนความรู้เดิมอยู่ และแบบฝึกหัดด้านทักษะการนำไปใช้ในในคาบเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสในการฝึกทักษะเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากในหนังสือเรียน เป็นต้น

อนึ่ง กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยชิ้นนี้มีเพียงหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในไทยซึ่งมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการศึกษาเปรียบเทียบกับหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมในญี่ปุ่น น่าจะทำให้เห็นลักษณะเด่นและความแตกต่างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งหากมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการในด้านอื่นๆด้วย จะทำให้สามารถนำมาปรับปรุงการการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรมได้ดียิ่งขึ้นก็เป็นได้

7. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “การศึกษาวิเคราะห์ลักษณะการนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเรียนภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ” ที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยและสร้างสรรค์ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2565

8. เอกสารอ้างอิง

[1] Yamagawa, K., Hoshima, M., Nishikawa, S. (2015). Linguistic Hospitality of Japanese Travelers Overseas: A Case Study in Bangkok. *Bulletin of Reitaku University*, 98, 111-118. (In Japanese)

[2] Kubota, A. (2004). The concept of "Service Japanese": Thinking from the current state of Japanese language education in Hawaii, a tourist city. *Showa Women's University Graduate School Japanese Language Education Research Bulletin*, 2, 65-69. (In Japanese)

[3] Nagamachi, S., Nakamura, T., Matsubara, T., Yamakawa, N. (2006). The creation of a tourism Japanese syllabus for the Department of Tourism Rajabhat University. *The Japan Foundation Bangkok Journal*, 3, 97-106. (In Japanese)

[4] Mori, Y. (2010). Overview, Goals, and Contents of "Tourism Japanese" Subjects from the Course Syllabus: A Case Study of Thai Universities. *The Japan Foundation Bangkok Journal*, 7, 101-110. (In Japanese)

[5] Kikumoto, K. (2020). Proposal of Guidelines for Creating Tourism Japanese Syllabus: A Case Study Applied to Hotel Staff. *The journal of Japanese Language Education Methods*, 26(2), 50-51. (In Japanese)

[6] Thanee Kroayoo. (2009). *A Comparative Analysis of Secondary School Mathematics Textbooks in Thailand and Singapore: Textbook Research*. [Master of Education]. Chulalongkorn University. (In Thai)

[7] Hirayama, S., Takahashi, M. (2013). Analysis of “Survival Japanese”Textbooks: From Learning Mechanism Perspective. *Journal of the study of Japanese language education practice*, 1, 75-86. (In Japanese)

[8] Abo, S, Tokashiki, K. (2018). A Study of Japanese Teaching Materials for Nursing Care: Toward the Development of Video Teaching Materials hand. *Papers in Teaching Japanese as a Foreign Language*, 28, 115-125. (In Japanese)

[9] Sunee Leelapornpinit. (2018). A Comparative Analysis of the Form and Content in Thai Textbooks for Chinese Learners, *Vannavidas*, 18, 185-210. (In Thai)

[10] Kazumi Srijugawan & Pranee Jongsutjarittam. (1999) *Japanese for Hotel1*. Kasetsart University. (In Thai)

[11] Somporn Gomaratut. (2002) *Japanese for Hotel*. Dhurakij Pundit University. (In Thai)

[12] Pattarawan Youyen & Yoshida Haoko. (2 0 0 3) *Japanese for Accommodation Operators*. Tourism Authority of Thailand. (In Thai)

[13] Soysuda Naranong & Kazumi Srijugawan. (2003) *Japanese for Hotel Doorman*. Tourism Authority of Thailand. (In Thai)

[14] Somkiat Chawengkijwanich, Suneerat Neancharoensuk, Koyama Shizuku. (2003) *Japanese for Hotel Staff: Swimming pool & Gym*. Tourism Authority of Thailand. (In Thai)

[15] Treethip Rattanapaisarn & Kazumi Srijugawan. (2002) *Japanese for Hotel Security Guard*. Tourism Authority of Thailand. (In Thai)

[16] Tamura, K. (2004). Hoteru de tsukau Nihongo1 [Japanese for Hotel1] (1). TPA Press. (In Thai)

[17] Tamura, K. (2005). Hoteru de tsukau Nihongo2 [Japanese for Hotel2] (1). TPA Press. (In Thai)

[18] Tamura, K. (2006). Hoteru de tsukau Nihongo3 [Japanese for Hotel3] (1). TPA Press. (In Thai)

[29] Tamura, K. (2006). Hoteru de tsukau Nihongo4 [Japanese for Hotel4] (1). TPA Press. (In Thai)

[20] Ai Murasaki. (2019) *Japanese for Hotel*. Ramkhamhaeng University. (In Thai)

[21] Horii, K. (2018). Current State and Issues of Business Japanese Education in Universities in Southeast Asia: Findings from the Research in Cambodia, Indonesia, Vietnam and Malaysia. *Global Studies*, 2, 13-26. (In Japanese)

[22] Waralee Juntaro & Tanapat Sontirak. (2020). An Analysis of the Problems of Japanese Language Use during an Internship Program: A Case Study of Students Majoring in the Japanese Language, *Jsn Journal*, 10(1), 65-82. (In Thai)