

การประเมินความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาทักษะภาษาจีน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

พิชัย แก้วบุตร

ดร., อาจารย์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

Shi_yu16@hotmail.com

รับบทความ: 5 กุมภาพันธ์ 2562

แก้ไข: 16 ตุลาคม 2562

ตอบรับ: 28 ตุลาคม 2562

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติชาวจีน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ผลวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนด้านการพูดและการฟัง และแนวทางการพัฒนาทักษะภาษาจีนควรมี

การจัดการอบรมที่ต่อเนื่องและเป็นการจัดอบรมความรู้
แบบขั้นบันได

คำสำคัญ: การประเมินความต้องการจำเป็น; ภาษาจีน;
ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

Needs Assessment In Chinese Skills Development Case Study: Phuket International Airport Officials

Pichai Kaewbut

Ph.D., Lecturer

Faculty of Liberal Arts and Management Sciences

Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

Shi_yu16@hotmail.com

Received: February 5, 2019

Revised: October 16, 2019

Accepted: October 28, 2019

Abstract

Nowadays, a large number of Chinese tourists, who access to services at the Phuket International Airport, has increased continually. It is necessary for officials to develop Chinese skills. The objectives of this research are 1) to estimate the needs assessment in Chinese skills development of the officials of Phuket International Airport; 2) to seek for the guidelines' development for the officials' Chinese skills.

The research result revealed that the officials of Phuket International Airport need to develop

Chinese language, especially in speaking and listening skills. An approach to the Chinese language development is to provide the officials training continually in step by step.

Keywords: Needs assessment; Chinese; Phuket International Airport

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศไทยในปัจจุบัน จากสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า 5 อันดับแรกของจังหวัดที่สร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทยมากที่สุด ประกอบด้วย 1) กรุงเทพมหานคร สร้างรายได้สูงถึง 873,837 ล้านบาท 2) จังหวัดภูเก็ต สร้างรายได้ 391,880 ล้านบาท 3) จังหวัดชลบุรี สร้างรายได้จำนวน 220,413 ล้านบาท 4) จังหวัดกระบี่ สร้างรายได้ 93,989 ล้านบาท และ 5) จังหวัดเชียงใหม่ สร้างรายได้ 92,774 ล้านบาท จากสถิติข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า จังหวัดภูเก็ตเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยและเป็นจังหวัดที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางมามากที่สุดรองลงมาจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่มีจำนวนมากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวชาวจีน โดยจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวจีนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาประจำปี 2561 (เดือนมกราคม - มิถุนายน 2561) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนมากถึง 593,1153 คนและเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติประจำปี 2560 (เดือนมกราคม - มิถุนายน 2560) พบว่ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 25.88 และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยสูงถึง 319,964 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 32.63 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบจำนวนและรายได้

จากนักท่องเที่ยวชาวจีน ระหว่างปี 2560 - 2561

จำนวนนักท่องเที่ยว ชาวจีน (คน)		เพิ่มขึ้น ร้อยละ	รายได้จากนักท่องเที่ยว ชาวจีน (ล้านบาท)		เพิ่มขึ้น ร้อยละ
2560	2561		2560	2561	
4,711,849	5,931,153	25.88	241,247	319,964	32.63
ที่มาข้อมูล: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา					

จากสถิติข้างต้นพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมีบทบาทมากต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นหลัก ดังนั้นการเตรียมความพร้อมทักษะด้านภาษาจีน (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตสามารถขับเคลื่อนได้โดยไม่มีอุปสรรคทางการสื่อสาร กอปรกับท่าอากาศยานเป็นด่านปราการแรกที่นักท่องเที่ยวจะต้องใช้บริการ การเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาจีนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากซึ่งนอกจากจัดทำภาษาจีนในระบบโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายสาธารณะ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหอุปสรรคทางการสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนแล้ว การพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากเช่นกัน

การประเมินความต้องการจำเป็น (needs assessment) เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความบกพร่องหรือสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงและสามารถนำข้อมูลนั้นมาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ถูกทาง (สุวิมล ว่องวานิช, 2542) โดยความต้องการจำเป็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ความต้องการจำเป็นทางกายภาพ (physiological needs) ระดับที่ 2 ความต้องการจำเป็นด้านความปลอดภัย (safety needs) ระดับที่ 3 ความต้องการจำเป็นด้านความรักและการเป็นเจ้าของ (love and belonging needs) ระดับที่ 4 ความต้องการจำเป็นในการเห็นคุณค่าในตัวตน (esteem needs) และ ระดับที่ 5 ความต้องการจำเป็นในการบรรลุศักยภาพของตนเอง (self - actualization needs) (Maslow, 1943 อ้างถึงใน สุบิน ยุระรัช, 2554) สุวิมล ว่องวานิช (2550) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น 4 ระดับแรก จัดอยู่ในประเภทของความต้องการจำเป็นบกพร่อง (deficit needs) หมายถึง หากไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการจำเป็นนั้นก็จะยังคงอยู่ในสภาวะที่บกพร่องหรือขาดแคลน ดังนั้นการประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการวิเคราะห์เพื่อแสวงหาความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้น และจัดเรียงตามลำดับตามความสำคัญและเลือกความต้องการจำเป็นนั้นมาแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่องค์กรหรือบุคคลพึงปรารถนา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ขอบเขตของงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่งานด้านต่างๆ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ประกอบด้วย ส่วนงานแพทย์งานประชาสัมพันธ์ งานรักษาความปลอดภัย งานท่าอากาศยาน งานดับเพลิง งานตรวจคนเข้าเมือง งานศุลกากร งานบำรุงรักษา เป็นต้น ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการส่งรายชื่อเข้าร่วมโครงการอบรมภาษาจีนพื้นฐาน โดยฝ่ายบุคคลของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเป็นผู้คัดเลือกให้เข้าอบรมภาษาจีน จำนวน 35 คน ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานภาษาจีน จำนวน 6 คน และไม่มีพื้นฐานภาษาจีนจำนวน 21 คน

สมมติฐาน

1. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการฟังและการพูด
2. รูปแบบแนวทางการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตควรเป็นรูปแบบการอบรมต่อเนื่องโดยเป็นการอบรมความรู้แบบขั้นบันได(เนื่องจากปัจจุบันการอบรมเป็นรูปแบบการอบรมภาษาจีนและการสื่อสารเบื้องต้น)

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ทราบถึงความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาจีน ว่ามีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะภาษาจีนในด้านใดมากที่สุด (ฟัง พูด อ่าน เขียน ใช้) และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดวางแผนทางในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่

ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตให้เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การประเมินความต้องการจำเป็นหรือ Needs Assessment(NA) คือ การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา การจัดเรียงลำดับความสำคัญและการเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข (สubin ยุระรัช, 2554) ซึ่งนิยามของ “การประเมินความต้องการจำเป็น” ในบทความนี้ หมายถึงการวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาหรือสภาพที่ควรจะเป็นการลำดับความต้องการจำเป็นว่าความต้องการจำเป็นข้อใดมีความสำคัญมากที่สุด เรียงลำดับไปยังความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญน้อยที่สุด และนำผลการวิเคราะห์หรือข้อค้นพบ ความต้องการจำเป็นนั้นมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงกิจกรรมนั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกล่าวคือ การประเมินความต้องการจำเป็นของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในการพัฒนาทักษะภาษาจีน และนำข้อค้นพบที่ได้มาจัดทำเป็นแนวทางในการจัดโครงการอบรมหรือหลักสูตรการอบรม

แผนภูมิที่ 1 กระบวนการ“การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment)”



ระเบียบวิธีวิจัย

1. เข้าสังเกตการณ์และร่วมบรรยายให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในโครงการอบรมภาษาจีนพื้นฐาน

2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนจากเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 35 ชุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าของคะแนนเฉลี่ยเพื่อแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถาม ดังนี้

1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด

1.50 - 2.49 = น้อย

2.50 - 3.49 = ปานกลาง

3.50 - 4.49 = มาก

4.50 - 5.00 = มากที่สุด

3. สัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีการเจาะจงเฉพาะ ประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงจำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดโครงการอบรมภาษาจีนพื้นฐานจำนวน 2 คน และผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

สรุปผลการวิจัย

จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน ประกอบไปด้วยเพศหญิง 20 คน และเพศชาย 15 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 82.9 ไม่มีพื้นฐานภาษาจีน และร้อยละ 17.1 มีพื้นฐานภาษาจีนเล็กน้อย ซึ่งส่วนใหญ่มีพื้นฐานด้านสัทอักษรจีน (พินอิน) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ในหลากหลายสายงาน เช่นงานประชาสัมพันธ์ งานความปลอดภัย งานศุลกากร งานตรวจคนเข้าเมือง ส่วนการแพทย์ งานท่าอากาศยาน งานบำรุงรักษา งานดับเพลิง เป็นต้น ซึ่งสายงานต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีโอกาสดำเนินการกับนักท่องเที่ยวชาวจีน

ทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนงานที่จะต้องประจำอยู่ในท่าอากาศยานทั้งอาคารผู้โดยสารภายในประเทศและอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานความปลอดภัย งานศุลกากร งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

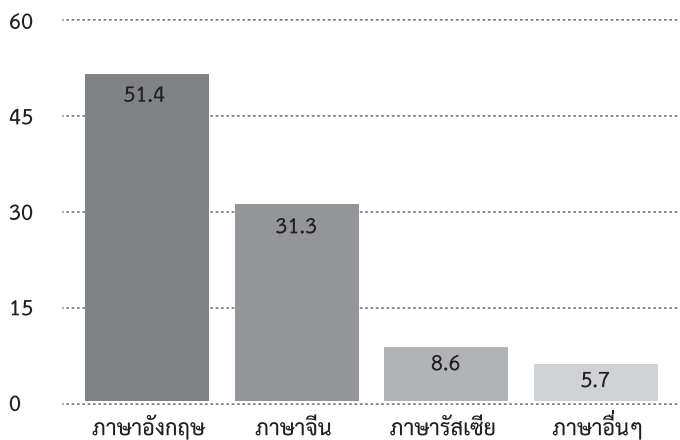
ปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่เป็นจุดรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติจากทั่วโลก จากสถิติขนส่งทางอากาศของบริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน ระหว่างปี 2560 - 2561 พบว่า มีเที่ยวบินขาเข้าจากต่างประเทศจำนวนมากถึง 25,704 เที่ยวบินในปี 2560 และในปี 2561 มีจำนวนเที่ยวบินขาเข้าจากต่างประเทศมากถึง 31,244 เที่ยวบิน มีสถิติเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 21.55 จากสถิติข้างต้นพบว่าการใช้ภาษาต่างประเทศต่างๆ ในการสื่อสารมีความต้องการจำเป็นสูงขึ้น ข้อมูลจากผลวิจัยพบว่า ภาษาต่างประเทศที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต คือ ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 51.4 ภาษาจีนคิดเป็นร้อยละ 34.3 ภาษารัสเซีย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และภาษาต่างประเทศอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.7 (ดังแผนภูมิที่ 2) เป็นที่ทราบกันในวงกว้างว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางดั้งเดิมที่สามารถใช้สื่อสารได้ทั่วโลก ในขณะที่ปัจจุบันภาษาจีนกำลังก้าวเข้ามารับบทบาทภาษากลางนั้นซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ยกให้ภาษาจีนเป็นภาษาที่มีอิทธิพลมากที่สุดในท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 82.9 ภาษารัสเซีย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และภาษาต่างประเทศอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.8 (ดังแผนภูมิที่ 3) ซึ่งจะสังเกตได้จากจำนวนสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเป็นอันดับที่ 1 หรือแม้กระทั่งภูมิทัศน์เชิงภาษาศาสตร์ในป้ายและชื่อธุรกิจการค้าที่ปรากฏในอาคารท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตก็ล้วนแล้วแต่ปรากฏภาษาจีนเป็นส่วนประกอบสำคัญร่วมกับภาษาอื่น ๆ ทั้งสิ้น

ภาพที่ 1 ป้ายบอกทางในท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต
ที่สะท้อนความเป็นพหุภาษา

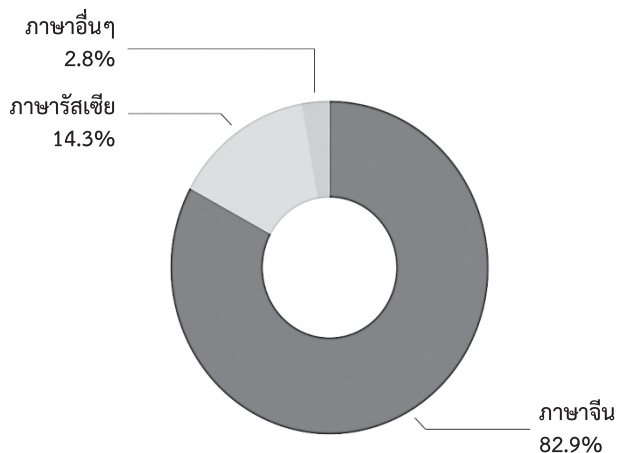


ที่มา: <http://journeyofarrowinthal.blogspot.com/2017/05/>

แผนภูมิที่ 2 ภาษาต่างประเทศที่มีอิทธิพลสูงสุด
ในท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

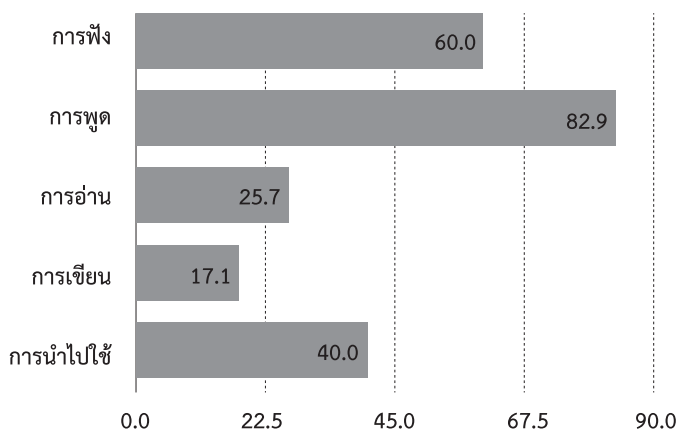


แผนภูมิที่ 3 ภาษาต่างประเทศที่สองที่มีอิทธิพลสูงสุด ในท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



หากวิเคราะห์จากสถิติความต้องการจำเป็นของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในภาพรวมของการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารสำหรับงานของตนเองพบว่า ทักษะด้านการพูดเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่มีความต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.9 การฟัง คิดเป็นร้อยละ 60.0 การนำไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 40.0 การอ่าน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และการเขียน คิดเป็นร้อยละ 17.1 (ดังแผนภูมิที่ 4) ซึ่งสอดคล้องกับระบบพัฒนาการเรียนรู้อาเซียนของมนุษย์ที่ทักษะการเขียนเป็นทักษะที่ยากที่สุด และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือการใช้ทักษะของการพูดเป็นหลักสำคัญในการสื่อสาร และจากผลการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีความต้องการเพิ่มเติมทักษะการพูดภาษาจีนมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวจีนไม่นิยมใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แต่จะใช้ภาษาประจำชาติ คือ ภาษาจีนกลางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มีชาวจีนบางส่วนที่ใช้ภาษาจีนท้องถิ่นในการสื่อสารโดยมากมักเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ แต่ก็จะมีมีคฤหบดีสัญชาติจีนเป็นผู้ช่วยในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่

แผนภูมิที่ 4 ทักษะภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการพัฒนา



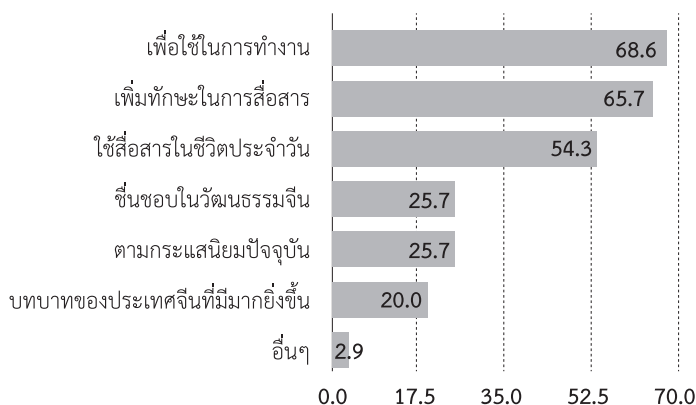
ผลวิจัยพบว่า จากสภาพปัจจุบันของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน (แผ่นดินใหญ่) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักและมีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติสัญชาติอื่นๆที่มีการใช้ภาษาจีนเป็นภาษากลางในการสื่อสาร เช่น นักท่องเที่ยวจีน (ฮ่องกง) นักท่องเที่ยวจีน (ไต้หวัน) นักท่องเที่ยวสิงคโปร์และนักท่องเที่ยวมาเลเซียเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเป็นจำนวนมาก อีกทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติดังกล่าวนิยมใช้ภาษาประจำชาติของตนในการสื่อสาร คือ ภาษาจีนกลางแต่เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่าง ๆ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งผลให้เกิดช่องว่างและความแตกต่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตล้วนมีความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ เจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ มีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะทางภาษาจีนให้สอดคล้องกับการใช้บริการของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนในท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกไตรมาส จากสถิติพบว่า ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนมีความสำคัญโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความสำคัญของทักษะภาษาจีน
(ฟัง พูด อ่าน เขียน ใช้)**

ลำดับ	ทักษะภาษาจีน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.	การพูด	4.6	มากที่สุด
2.	การฟัง	4.5	มากที่สุด
3.	การนำไปใช้	4.4	มาก
4.	การอ่าน	3.7	มาก
5.	การเขียน	3.1	ปานกลาง

เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีความเห็นว่า ทักษะด้านการพูดมีความจำเป็นในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 4.6 ลำดับต่อมาเป็นทักษะการฟังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน คือ 4.5 ในขณะที่การนำไปใช้ และทักษะการอ่านอยู่ในระดับมาก 4.4 และ 3.7 ตามลำดับ และสุดท้ายเป็นทักษะการเขียนอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.1 ค่าเฉลี่ยดังกล่าว เป็นเครื่องยืนยันได้อย่างชัดเจนว่า ทักษะภาษาจีนด้านการฟังและการพูดควรมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานกับนักท่องเที่ยวชาวจีนในสายงานของตนเองได้โดยไม่มีอุปสรรค ซึ่งเป้าหมายข้อดังกล่าว มีสถิติสูงถึงร้อยละ 68.6 นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตยังเห็นว่าการพัฒนาทักษะภาษาจีนยังเป็นการเพิ่มเติมทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ (ภาษาจีน) ให้กับตนเองคิดเป็นร้อยละ 65.7 และเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันคิดเป็นร้อยละ 54.3 (ดังแผนภูมิที่ 5)

แผนภูมิที่ 5 เหตุผลที่เลือกพัฒนาทักษะภาษาจีน



เมื่อเปรียบเทียบสถิติจากการประเมินตนเองก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตพบว่า ก่อนเข้ารับการอบรมเจ้าหน้าที่มีการประเมินตนเองไว้อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.5) และเมื่อผ่านการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนแล้วมีการประเมินตนเองว่าการอบรมดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติงานจริงเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.5) นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังเห็นว่า การอบรมดังกล่าวสามารถเป็นฐานความรู้ด้านภาษาจีนเพื่อนำไปศึกษาต่อยอดได้ คิดเป็นร้อยละ 71.1 สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติชาวจีนในสายงานของตนได้ คิดเป็นร้อยละ 60.0 สามารถสร้างความมั่นใจในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีความพึงพอใจต่อการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7) (ตารางที่ 3) ทั้งนี้ผลการทดสอบหลังเรียนของผู้เข้าอบรมมีผู้ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 70

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์พบว่า นอกจากความต้องการจำเป็นในการศึกษาทักษะภาษาจีนด้านการฟังและการพูดของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตแล้ว ยังมีความต้องการจำเป็นในการศึกษาสภาพสังคมและเศรษฐกิจ

วัฒนธรรมและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมบางอย่างทำให้เกิดข้อขัดแย้งกันได้ระหว่างเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยวชาวจีน เช่น การพกกระบอกน้ำที่มีใบชาติดตัวระหว่างการผ่านจุดตรวจความปลอดภัย บรรจุภัณฑ์ของของเหลวต่างๆ ที่ไม่ชัดเจนซึ่งไม่สามารถบ่งบอกถึงปริมาณได้ เป็นต้น

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยการประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม และความพึงพอใจ

ลำดับ	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.	การประเมินตนเองก่อนเข้ารับการอบรม	1.5	น้อย
2.	การประเมินตนเองหลังเข้ารับการอบรม	3.5	มาก
3.	ความพึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรม	4.7	มากที่สุด

ข้อค้นพบของการวิจัยพบว่า 1) การจัดการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนมีความต้องการจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเจ้าหน้าที่ในทุกสายงานของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนอย่างต่อเนื่อง และในบางสายงานของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ควรมีการส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับเจ้าหน้าที่ให้ครบร้อยละ 100 2) จัดทำหลักสูตรต่อเนื่องโดยเน้นการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนด้านการฟังและการพูดเป็นหลัก และจัดทำหลักสูตรการอบรมในลักษณะของการเรียนรู้แบบขั้นบันได คือ การเรียนรู้แบบเพิ่มความรู้อ้างฐานความรู้เดิมที่มีอยู่ตามลำดับ และมีการจัดสรรเวลาในการอบรมให้สอดคล้องกับระดับความรู้ของผู้เรียน และมีการประเมินผลและการติดตามผลอย่างเป็นระบบ 3) ในการอบรมให้ความรู้ทักษะด้านภาษาจีนควรมีการเพิ่มเติมเนื้อหาด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมจีนเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงสภาพสังคม ความรู้สึกนึกคิดขนบธรรมเนียมและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนมากยิ่งขึ้น

ข้อค้นพบของการวิจัยข้างต้นสามารถนำไปจัดทำแนวทางการอบรมพัฒนาทักษะภาษาจีนให้กับเจ้าหน้าที่ทำอาภาศยานนานาชาติที่เกิดแบบเฉพาะกลุ่มงาน และมีการจัดกลุ่มเรียนตามระดับความรู้ของผู้เรียน จัดสรรระยะเวลาในการอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะของการจัดอบรม ส่งเสริมให้มีการจัดการอบรมให้ความรู้โดยเน้นทักษะการฟังและการพูดเป็นทักษะหลัก และจัดระบบการประเมินผลและติดตามผล ทั้งนี้ควรมีการพิจารณาให้มีการจัดทำโครงการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและวัฒนธรรมจีนภายในองค์กรเพื่อเป็นแกนนำในการให้ความรู้พื้นฐานด้านภาษาจีนต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การวิจัยครั้งนี้ตรงตามสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ

1) เจ้าหน้าที่ทำอาภาศยานนานาชาติที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังและการพูด

2) รูปแบบแนวทางการพัฒนาทักษะภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ทำอาภาศยานนานาชาติควรเป็นรูปแบบการอบรมต่อเนื่อง โดยเป็นการอบรมความรู้แบบขั้นบันไดดังที่กล่าวไว้ข้างต้น โดยพัฒนาเจ้าหน้าที่กลุ่มเดิมให้เกิดความต่อเนื่องของระดับความรู้และการสื่อสารภาษาจีน เนื่องจากเดิมการจัดอบรมเป็นลักษณะการอบรมแบบภาษาจีนและการสื่อสารเบื้องต้นเป็นกลุ่มผู้เรียนใหม่และมีกลุ่มผู้เรียนเดิมผสมอยู่ด้วย ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการแยกกลุ่มผู้เรียนออกเป็นสองลักษณะคือ ผู้เรียนใหม่และผู้เรียนที่เคยมีพื้นฐานแล้ว

นอกจากนี้พบว่า การที่เจ้าหน้าที่เลือกเรียนภาษาจีนเพราะมีความต้องการจำเป็นในการหา/เพิ่มความรู้ภาษาจีนเพื่อไปใช้สื่อสารในการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นแรงจูงใจเชิงใช้ประโยชน์ (instrumental motivation) มากกว่าแรงจูงใจเชิงสังคม (integrative motivation) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ LI Yuming (2015) นักภาษาศาสตร์แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ในระดับนานาชาติของภาษาจีนที่มีความเกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจจีน กล่าวคือเมื่อเศรษฐกิจจีนมีความเข้มแข็งมีการลงทุนในต่างประเทศมากขึ้นและนานาชาติเล็งเห็นถึงความสำคัญของสภาพสังคมและเศรษฐกิจจีนมากยิ่งขึ้น

การเรียนรู้ภาษาจีนก็จะได้รับความนิยมมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งในกรณีนี้ก็จะเห็นได้ว่าเมื่อเศรษฐกิจของประเทศจีนดีขึ้น การเลือกเดินทางท่องเที่ยวของชาวจีนในต่างประเทศก็มีเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย ทำให้การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศนอกจากภาษาอังกฤษที่มีบทบาทสำคัญอย่างแพร่หลายแล้ว ภาษาจีนก็ยกระดับความสำคัญและบทบาททางการสื่อสารในท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมากขึ้นตามลำดับ

นอกจากนี้ HUANG Xing (2016) กล่าวว่าเอกลักษณ์ทางภาษา(language identity)สามารถแบ่งได้ดังนี้ 1) ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร คือ ภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร ในสังคมที่มีความหลากหลายทางภาษา ภาษาแต่ละภาษาก็จะมีความสำคัญที่แตกต่างกัน เช่น บทบาทของภาษาประจำชาติ ภาษาถิ่น ภาษาราชการ เป็นต้น 2) ภาษาเป็นเครื่องมือในการจัดบันทึกวัฒนธรรม คือ ภาษาเป็นตัวบันทึกและสืบทอดวัฒนธรรม และ 3) ภาษาคือสิทธิทางสังคม การเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารเป็นสิทธิอย่างหนึ่งของผู้ใช้ในสังคม ดังนั้น การใช้ภาษาต่างประเทศในเขตสังคมนั้น ๆ นอกจากสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของภาษาต่างประเทศที่มีอิทธิพลในเขตพื้นที่สังคมนั้นๆ แล้วยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับในตัวตน เอกลักษณ์ทางภาษาและเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม (cultural identity) ของชนชาตินั้นๆ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดอบรมทักษะภาษาจีนด้านการฟังและการพูดเป็นโครงการต่อเนื่องให้กับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

2. ควรมีการจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะภาษาจีน โดยจัดทำเนื้อหาการอบรมแบบขั้นบันได มีการเพิ่มเติมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีพื้นฐานภาษาจีนแล้ว และส่งเสริมให้มีการอบรมภาษาจีนให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการสื่อสารทางภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยตรง เช่นงานประชาสัมพันธ์ งานรักษาความปลอดภัย งานศุลกากร เป็นต้น ซึ่งควรส่งเสริมให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งหมดภายในส่วนงานนั้น ๆ

3. ควรเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพสังคมวัฒนธรรมและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงสภาพสังคมจีนปัจจุบันและมีทัศนคติที่ดีกับประเทศจีนและนักท่องเที่ยวชาวจีนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สุวิมล ว่องวานิช. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องการสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในนิสิตคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุบิน ยุทธรัช. (2554). แนวคิดเกี่ยวกับการสังเคราะห์งานประเมินความต้องการจำเป็น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 13(2), 33.
- 李宇明. 语言传播与规划文集[M]. 北京: 北京语言大学出版社, 2017.
- 黄行. 论中国民族语言认同[J]. 语言战略研究, 2016 (1), 27-29.