รายงานการวิจัย

ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เขตจังหวัดตรัง

Problems and Needs of English Usage for Tourism Industry Personal in Trang Province

สุภาพร เจริญสุข Supaphon Charoensuk

ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์ Piyapat Chuai-in

ตรีศิลป์ เวชโช Treesilp Watecho

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2559

รายงานการวิจัย

ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เขตจังหวัดตรัง

Problems and Needs of English Usage for Tourism Industry Personal in Trang Province

สุภาพร เจริญสุข Supaphon Charoensuk

ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์ Piyapat Chuai-in

ตรีศิลป์ เวชโช Treesilp Watecho

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณเงินรายได้ประจำ 2559 เป็นงานวิจัยพื้นฐานเพื่อศึกษาปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง รวมถึงศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในด้านการให้บริการการท่องเที่ยว และเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับบุคลากรทางด้านนี้ในอนาคต

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ได้ให้การสนับสนุนงานวิจัยนี้ ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานนำเที่ยวทุกแห่ง ที่ให้คำแนะนำ ตอบแบบสอบถาม และช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยที่อุทิศกำลังกายและกำลังใจช่วยในการวิจัยครั้งนี้ให้ลุล่วงได้ด้วยดี ตลอดจนครอบครัวและเพื่อนร่วมงานที่ให้ความห่วงใย เป็นกำลังใจให้เสมอมา ประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านและหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สุภาพร เจริญสุข
ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์
ตรีศิลป์ เวชโช
สิงหาคม 2560

ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เขตจังหวัดตรัง

สุภาพร เจริญสุข[1], ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์[2], ตรีศิลป์ เวชโช[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง และเพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างมาจากสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรัง สำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวบริเวณหาดปากเมง จำนวน 33 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย การสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ การฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์ และการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรังมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างประสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์มากที่สุด

คำสำคัญ: ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ, พนักงานขายทัวร์, ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

1-3 อาจารย์ สาขาภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อ.สิเกา จ.ตรัง

Problems and Needs of English Usage for Tourism Industry Personal in Trang Province

Supaphon Charoensuk[1], Piyapat Chuai-in[2], Treesilp Watecho[3]

Abstract

This study aimed 1). to investigate the problems and needs of English usage of tour agents in Trang province 2). to design guidelines for developing an English course suitable for tour agents' needs in Trang province. The participants were 33 staffs from the tour companies around Trang railway station, tour companies at Pak Meng pier, and private tour agents at Pak Meng beach. The participant was collected by purposive sampling. A problem and need questionnaire including conversation in buying and selling tour, listening to general topic, speaking in general topic, reading about tour document, and writing about tour document was administered to all participants. Semi-structured interview was conducted with some participants to provide additional information. The statistical devices used for data analysis was descriptive statistics (mean and standard deviation). The findings revealed that the tour agents around Trang railway station expressed major problem and need as listening to general topics. Conversation in buying and selling tour was the highest level of problem and need for tour agents at Pak Meng pier. Finally, the private tour agents found that the major problem and need were about writing about tour document.

Keywords: Problem and need of English usage, Tour agent, English for specific purposes

[1-3] Foreign Language Department, Collage of Hospitality and Tourism. Rajamangala University of Technology Srivijaya, Sikao, Trang.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 คำถามวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	5
2.2 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	6
2.2.1 ที่มาและความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	6
2.2.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	8
2.3 การวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ	11
2.3.1 ที่มาและความสำคัญ	11
2.3.2 หลักการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.4.1 งานวิจัยต่างประเทศ	15
2.4.2 งานวิจัยในประเทศ	16

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	17
3.1 กลุ่มประชากร	17
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	17
3.2.1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2.2 ข้อจำกัดในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 การทดสอบเครื่องมือวิจัย	19
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล	21
4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	21
4.2 ตอนที่ 2 ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ	23
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	30
5.1 สรุปผลการศึกษา	30
5.2 ข้อจำกัด	31
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	31
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ	36
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	42
ภาคผนวก ค ตารางแสดงผลรวม	44
ภาคผนวก ง ตารางแสดงผลรวมรายข้อ	50

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ที่เข้าร่วมศึกษา 17
ตารางที่ 2 ตารางแสดงการแปรค่าระดับปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ 19
ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ 23

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

ภาพที่ 1 ค่าใช้จ่ายระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ระหว่างปี 2555-2558 จังหวัดตรัง 2

ภาพที่ 2 การเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยวและแบบจัดการเดินทางด้วยตัวเอง ระหว่างปี 2556-2558 2

ภาพที่ 3 ESP classification by professional area (Dudley-Evans & St John, 1998:6) 9

ภาพที่ 4 John Munby's Model of Needs Analysis 12

ภาพที่ 5 Business English Course "Route" (Wang, 2007) 14

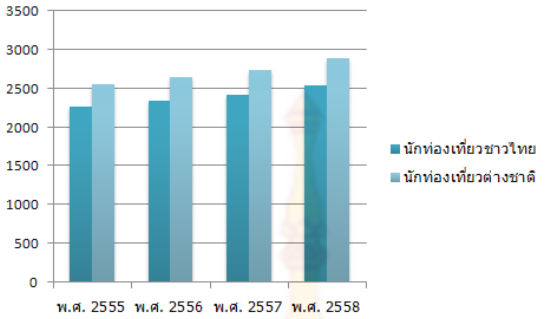
บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ภาษาอังกฤษถือเป็นเครื่องมือสำคัญและได้รับการยอมรับให้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วโลก บางประเทศใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนนาดา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ บางประเทศใช้เป็นภาษาที่สองหรือภาษาราชการ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และเป็นภาษาต่างประเทศในมากกว่า 100 ประเทศทั่วโลก เช่น จีน รัสเซีย เยอรมัน สเปน บราซิล รวมถึงประเทศไทย (Crystal, 2003) จากความสำคัญของภาษาอังกฤษที่ได้รับให้เป็นสื่อกลางของการสื่อสารนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่คนไทยควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านนี้ให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียน แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังมีจุดด้อยในเรื่องของการสื่อสาร ดังที่เลขาธิการอาเซียนในวาระ พ.ศ. 2551-2555 ดร.สุรินทร์ พิศสุวรรณ ได้กล่าวว่า จะเห็นได้ว่าประชาชนของประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ มีความได้เปรียบในธุรกิจภาคบริการและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมากกว่าประเทศไทย เพราะพวกเขาพูดภาษาอังกฤษได้ดี (สุรินทร์ พิศสุวรรณ, 2555) นอกจากนี้จากการเปรียบเทียบผลคะแนน TOEFL (Test of English as a Foreign Language) ของบัณฑิตจากประเทศกลุ่มอาเซียนพบว่าประเทศที่ได้คะแนนสูงสุดคือมากกว่า 550 คะแนน ได้แก่ สิงคโปร์และฟิลิปปินส์ คะแนนสูงกว่า 500 คะแนน ได้แก่ พม่า เวียดนาม และกัมพูชา ส่วนประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 500 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับบัณฑิตจากประเทศลาว (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559) และผลการจัดลำดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มประเทศในเอเชียจาก EFI หรือ English Proficiency Index ประจำปี 2559 ปรากฏว่าประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 47.21 ระดับความสามารถต่ำมาก อยู่ในลำดับที่ 15 จาก 19 ประเทศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าประเทศศรีลังกา มองโกเลีย กัมพูชา และลาวเท่านั้น และอยู่ในลำดับที่ 56 จาก 72 ประเทศทั่วโลก (English proficiency index, 2017)

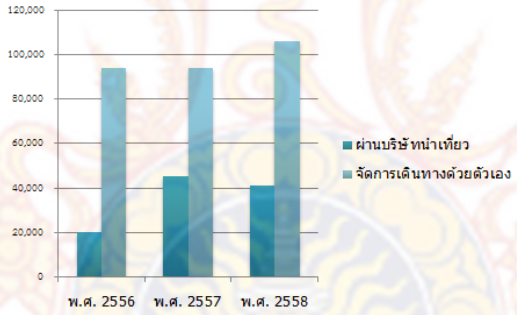
การขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อตอบสนองนโยบายการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ที่ผ่านมานั้น ประเทศไทยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะทางภาษาให้กับคนในชาติ เพราะถึงแม้ในแต่ละประเทศจะมีภาษาของตนเอง แต่อย่างไรก็ตามภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางในการสื่อสารของกลุ่มประเทศอาเซียน (สุรินทร์ พิศสุวรรณ, 2555) โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ เพราะประเทศไทยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงาน (country coordinator) สาขาการท่องเที่ยว ทั้งด้านที่พักและการเดินทาง (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมอาเซียน, 2560) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้ขับเคลื่อนธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศให้มีศักยภาพมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2558 ได้เปิดเส้นทางการท่องเที่ยวภายใต้โครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด เพื่อขยายฐานการท่องเที่ยว กระตุ้นเศรษฐกิจ และเพิ่มรายได้เข้าสู่ประเทศ (ผู้จัดการออนไลน์, 2557) ซึ่งจังหวัดตรังเป็น 1 ใน 12 เมืองต้องห้ามพลาดตามโครงการนี้ เป็นจังหวัดที่มีเอกลักษณ์ทั้งทางด้านวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ จึงสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ส่งผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ของจังหวัดเพิ่มขึ้น จากข้อมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ย

ต่อคนต่อวัน (หน่วย: บาท) ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2558 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินำรายได้เข้าสู่จังหวัดตรังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และเพิ่มสูงขึ้นในทุกปี (กรมการท่องเที่ยว, 2560)



ภาพที่ 1 ค่าใช้จ่ายระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2558 จังหวัดตรัง
ที่มา: สถิตินักท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ปี 2555 – 2558

และหากศึกษาถึงรูปแบบการเดินทาง โดยเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าพักแรมจำแนกตามประเภทที่พักและยานพาหนะพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เลือกการเดินทางแบบการจัดการการเดินทางด้วยตัวเอง (non package tour) มีจำนวนมากกว่าการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยว (package tour) (กรมการท่องเที่ยว, 2560)



ภาพที่ 2 การเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยวและแบบจัดการเดินทางด้วยตัวเองระหว่างปี พ.ศ. 2556-2558
ที่มา: สถิตินักท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ปี 2555 – 2558

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเบื้องต้นพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มที่สอง คือ นักท่องเที่ยวที่มีกำลังการใช้จ่ายสูงกว่าแต่มีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มแรก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายผ่านผู้ประกอบการนำเที่ยวจากประเทศของตนให้เรียบร้อยก่อนการเดินทาง ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกจะวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเอง เลือกซื้อบริการนำเที่ยวเฉพาะบริเวณที่ตนสนใจโดยติดต่อที่พัก การเดินทาง หรือบริการนำเที่ยวกับผู้ประกอบการนำเที่ยว หรือพนักงานขายทัวร์ (tour agency) โดยตรง จึงทำให้พนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะเป็นสื่อกลางในการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดและประเทศ การนำเสนอโปรแกรมท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่อย่างหนึ่งที่สำคัญมาก คือ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะ (English for specific purposes) เพื่อให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่นและ

ประสบความสำเร็จ พนักงานขายทัวร์จะต้องทราบถึงรายละเอียด และข้อมูลสำคัญของโปรแกรมการท่องเที่ยวของตน ในบริบทที่มีความเฉพาะตัวและแตกต่างจากบริบทอื่นๆ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นการศึกษาถึงปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์เฉพาะนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมหรือการสร้างบทเรียนสำเร็จรูปสำหรับพนักงานขายทัวร์ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือผู้ที่สนใจทั่วไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง

คำถามวิจัย

1. พนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรังมีปัญหาและความจำเป็นใดในการใช้ภาษาอังกฤษ

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจทั้งปริมาณและคุณภาพ มุ่งศึกษาถึงปัญหาและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายททัวร์ในจังหวัดตรัง ทั้งบริเวณสถานีรถไฟตรัง ท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว
2. การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมถึงสถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างพนักงานขายทัวร์ชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเน้นที่ทักษะการสื่อสารด้านการฟังพูดและครอบคลุมถึงทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ การฟังเรื่องทั่วไป การพูดเรื่องทั่วไป การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์ และการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์ จึงอาจไม่ครอบคลุมถึงการทำงานด้านการท่องเที่ยวในตำแหน่งงานอื่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยเฉพาะพนักงานขายทัวร์ทั้งที่บริเวณสถานีรถไฟตรัง ท่าเรือหาดปากเมง และบุคคลที่ประกอบอาชีพส่วนตัว ที่มีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร หรือออกแบบบทเรียนสำหรับนักศึกษาที่เรียนในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวของจังหวัดตรัง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานขายทัวร์ หมายถึง พนักงานประจำสำนักงานนำเที่ยวหรือบุคคลที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่วนตัว ทำหน้าที่อธิบายและขายโปรแกรมการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ บริเวณสถานีรถไฟตรัง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง และบริเวณท่าเรือหาดปากเมง อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ที่เป็นชาวไทยเท่านั้น

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP: English for specific purposes) คือ ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับพนังงานขายทัวร์ชาวไทย ในบริบทของการซื้อขายโปรแกรมการท่องเที่ยว
3. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญทั้งในด้านรูปแบบของภาษา และสภานการณ์ที่ใช้

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม 3 หัวข้อ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes) และการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (need analysis) รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดตรังที่ขึ้นทะเบียนเพื่อต่ออายุใบประกอบการ ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 มีจำนวนทั้งหมด 62 ราย (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง, 2559) สามารถจำแนกตามสถานที่ตั้งได้ 3 บริเวณ คือ

1. บริเวณท่าเรือหาดปากเมง
2. บริเวณสถานีรถไฟตรัง
3. ผู้ประกอบการที่ตั้งสำนักงานที่บ้าน (home office)

บริเวณแรกคือท่าเรือหาดปากเมง บริเวณนี้จะเป็นท่าเรือที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ซื้อทัวร์แบบไปเช้าเย็นกลับ (one day trip) และเป็นจุดลงเรือสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเกาะไหง ผู้ประกอบการที่ตั้งสำนักงานนำเที่ยวบริเวณนี้มีจำนวน 8 ราย และผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ไม่มีสำนักงานนำเที่ยวจำนวน 14 ราย ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวดำเนินธุรกิจแบบครอบครัว ไม่มีตำแหน่งงานที่ชัดเจน ส่วนมากจะทำหน้าที่เป็นพนักงานขายทัวร์ เป็นมัคคุเทศก์และขับเรือเอง จึงทำให้บริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีผู้ประกอบการนำเที่ยวทั้งหมด 22 ราย นอกจากท่าเรือหาดปากเมงแล้วยังมีท่าเรืออีก 3 แห่งที่ให้บริการนักท่องเที่ยว คือ ท่าเรือหาดยาวเดินทางไปเกาะลิบง ท่าเรือควนตุ้งกูเดินทางไปเกาะมุกและเกาะกระดาน และท่าเรือหาดสำราญเดินทางไปเกาะสุกร แต่ท่าเรือทั้งสามแห่งนี้ไม่มีผู้ประกอบการนำเที่ยวเหมือนท่าเรือหาดปากเมง มีเพียงเรือหางยาวให้บริการรับส่งลูกค้าเท่านั้น จึงไม่มีกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

บริเวณที่สอง คือ ชุมชนเศรษฐกิจหน้าสถานีรถไฟตรัง ในสมัยก่อนบริเวณนี้เป็นศูนย์กลางการเดินทางและการค้า มีชุมชนเก่าแก่ ร้านค้า ร้านอาหาร และที่พักหนาแน่นกว่าบริเวณอื่นๆ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดตรังก็มักจะหาที่พักบริเวณนี้ เพราะมีแหล่งอำนวยความสะดวกมากมาย จากนั้นผู้ประกอบการนำเที่ยวจึงเข้าไปตั้งสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักเดินทาง จึงทำให้บริเวณนี้กลายเป็นเป็นจุดรับส่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดตรัง หรือต้องการเดินทางต่อไปยังจังหวัดใกล้เคียง เช่น กระบี่ พังงา ภูเก็ต สตูล หรือสุราษฎร์ธานี ผ่านผู้ประกอบการนำเที่ยวของแต่ละจังหวัด บริเวณนี้มีผู้ประกอบการจำนวน 13 ราย โดยบางรายมีสำนักงานที่บริเวณท่าเรือหาดปากเมงด้วย และจากการที่ผู้วิจัยสอบถามข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละสถานประกอบการ สามารถแบ่งประเภทของการประกอบธุรกิจได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการนำเที่ยวให้บริการนำเที่ยวอย่างเดียว 2) ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นโรงแรมหรือเกสเฮาส์และจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการนำเที่ยวด้วย

ให้บริการที่พักเป็นหลักแต่หากผู้เข้าพักสนใจบริการนำเที่ยวก็จะเป็นผู้ประสานงานเพื่อส่งต่อไปยังผู้ประกอบการนำเที่ยวอื่น 3) ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นโรงแรมหรือรีสอร์ทตามเกาะต่างๆ จะรับเฉพาะลูกค้าที่ซื้อบริการนำเที่ยวพ่วงกับห้องพักของตนเท่านั้น หากลูกค้าต้องการซื้อบริการนำเที่ยวอย่างเดียวก็จะส่งต่อไปให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวอื่นด้วยเช่นกัน

บริเวณสุดท้าย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ตั้งสำนักงานที่บ้านเป็นผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่บ้าน ไม่มีสำนักงานนำเที่ยวให้เห็นเด่นชัด และไม่ได้ตั้งสำนักงานอยู่บริเวณท่าเรือหาดปากเมงหรือบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรัง ให้บริการนำเที่ยวโดยการติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ นักท่องเที่ยวที่สนใจจะติดต่อโดยการพูดคุยทางโทรศัพท์หรืออีเมล์

2. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP: English for specific purposes)

2.1 ที่มาและความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้กำเนิดขึ้นราวปี ค.ศ. 1960 จากการที่กลุ่มคนจำนวนมากเดินทางไปเรียนภาษาอังกฤษในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็น ภาษาแม่ (mother tongue) ทั้งนี้เพื่อต้องการนำไปใช้ในการทำงานด้านต่างๆ Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่าผู้เรียนมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่ต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการเรียนของตน ทำให้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกลายเป็นรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่สำคัญและได้รับการนิยมมากในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (English as a second language) หรือเป็นภาษาต่างประเทศ (English as a foreign language) Rahman (2015) กล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไป (GE: general English) ทั้งในด้านกระบวนการเรียนการสอน สภาพแวดล้อม และวัตถุประสงค์ในการเรียน ทั้งนี้ผู้เรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใหญ่ที่ผ่านการเรียนภาษาอังกฤษมาแล้ว และต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพตามสายงานของตน ดังนั้นการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอนจึงอยู่ภายใต้พื้นฐานของความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์เฉพาะ ทั้งนี้จะเน้นภาษาอังกฤษในบริบทเฉพาะมากกว่าการเรียนไวยากรณ์และโครงสร้างทางภาษา ในขณะที่ภาษาอังกฤษทั่วไปจะเน้นการเรียนการสอนทุกทักษะเท่าๆกันทั้ง ฟัง พูด อ่าน และเขียน แต่ในภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะเน้นทักษะภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้เรียน เช่น ผู้เรียนที่เรียนทางด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยว มีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการ โรงแรม (English for hotel) หรือทางด้านการเป็นมัคคุเทศก์ (English for tour guide) เป็นต้น Stevens (1977) อธิบายว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมี 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีลักษะเพื่อออกแบบการเรียนการสอนทางภาษาอังกฤษเพื่อให้ตรงกับความจำเป็นและความต้องการของผู้เรียน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กันทั้งในด้านเนื้อหาที่เรียน กิจกรรมประกอบการเรียนการสอน และสายงานอาชีพ หรือความสนใจของการใช้ภาษาอังกฤษของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีการจัดรูปแบบและลักษณะของการใช้ภาษาอังกฤษให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้เรียน เช่น รูปแบบประโยค การเลือกใช้คำศัพท์ และความหมาย

2. ลักษณะอื่นๆของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งอาจปรากฏหรือไม่ปรากฏให้เห็นในภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ มีการจำเพาะเจาะจงทักษะทางภาษาที่จำเป็น และความต้องการเรียน นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการเรียนการสอนตามสถานการณ์ที่ผู้เรียนต้องพบเจอ หรือการใช้แนวทางทฤษฎีการสอนที่แตกต่างจากในอดีต และรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ออกแบบเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในกลุ่มผู้ใหญ่ให้ตรงกับสถานการณ์การทำงาน หรือความต้องการที่แท้จริงในการติดต่อสื่อสาร แต่อาจจะนำแนวทางการสอนแบบการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางมาสอนร่วมกับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้ในบางกรณี

ตามแนวความคิดของ Carter (1983) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะแบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีข้อจำกัดในการใช้ (English as a restricted language) นอกจากนี้ Carter (1983, อ้างใน Mackay and Mountford, 1987) ให้นิยามของภาษาอังกฤษที่มีการใช้อย่างจำกัด โดยได้ยกตัวอย่างการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ และพนักงานเสิร์ฟ หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศนั้น ต้องการใช้คำศัพท์หรือรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษในรูปแบบที่กระชับและสั้น แต่อาจไม่ถูกต้องจามหลักการใช้ภาษา ซึ่งเหมือนกับการใช้ภาษาของพนักงานเสิร์ฟและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนและเพื่อการอาชีพเฉพาะทาง (English for academic and occupational purposes) คือภาษาอังกฤษเพื่อการเรียน และภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ Carter (1983, อ้างใน Hutchinson & Waters, 1987) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานเฉพาะทางนั้น สามารถแบ่งลักษณะการสอนได้ 3 รูปแบบ คือ ภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for science and technology: EST) ภาษาอังกฤษเพื่อการธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for business and economic: EBE) ภาษาอังกฤษเพื่อสังคมศาสตร์ (English for social studies: ESS) และในแต่ละทั้ง 3 สาขาที่กล่าวมานั้น สามารถแยกย่อยเป็นภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนและภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ (English for academic and occupational purposes) อย่างไรก็ตาม Hutchinson & Water (1987) ได้แย้งว่าภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนและภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพนั้นไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนัก เนื่องจากนักเรียนที่ได้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนไปแล้วนั้นสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ทันที เมื่อนักเรียนกลุ่มนั้นเรียนจบไปและทำงานในสาขาวิชาตรงกับที่เรียนมาก็ได้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นโดยตรง ดังนั้น Carter (1983) จึงสรุปว่าวัตถุประสงค์ของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนและภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพนั้นคือเรียนไปเพื่อการประกอบอาชีพ

3. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อหัวข้อเฉพาะและการสื่อสารเฉพาะทาง คือ การสื่อสารในหัวข้อเฉพาะ (English with specific topics) Carter (1983) กล่าวว่า รูปแบบของการใช้ภาษาอังกฤษรูปแบบนี้เป็นการเลือกหัวข้อให้เหมาะกับสถานการณ์และประเด็นย่อยต่างๆที่ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะใช้ในอนาตค เช่น ผู้เรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเฉพาะด้านทางวิทยาศาสตร์อาจจะต้องเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในรูปแบบการสื่อสารที่ต้องใช้ในการประชุม หรือการทำงานร่วมกับสถาบันนานาชาติ อย่างไรก็ตาม Gatehouse (2001) แย้งว่า

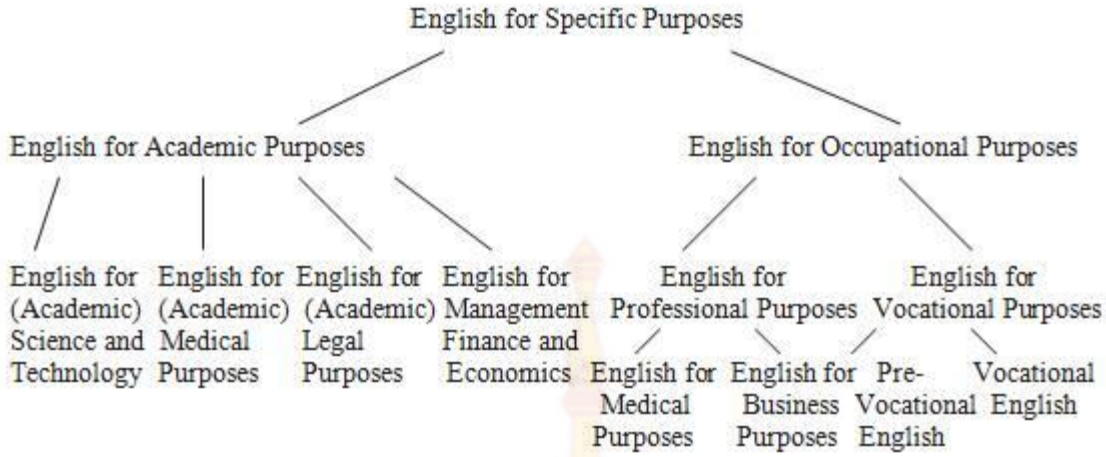
รูปแบบและประเภทของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในหัวข้อหรือสถานการณ์เฉพาะด้านนี้ไม่น่าจะแยกออกมาเป็นรูปแบบย่อยของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง เพราะการเรียนภาษาอังกฤษในสถานการณ์เฉพาะด้านนี้ได้บรรจุอยู่ในประเด็นการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ของการสื่อสารอยู่แล้ว

2.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Bracaj (2014) กล่าวว่าผู้เรียนมีเป้าหมายในการเรียนภาษาอังกฤษ 3 ประการ คือ การเรียนทางด้านวัฒนธรรม การเรียนส่วนบุคคล และการเรียงเชิงวิชาการและวิชาชีพ โดยสองประเด็นแรกเกี่ยวข้องกับพื้นฐานและความเป็นตัวตนของผู้เรียนที่มีความคาดหวังกับการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะตน ส่วนประเด็นสุดท้ายเกี่ยวข้องกับสาขาในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาการ (EAP: English for academic purposes) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาชีพ (EOP: English for occupational purposes หรือ EVP: English for vocational purposes)

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาการ (EAP) หมายถึง การสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการเชิงวิชาการ Kennedy & Bolitho, 1984 กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาการเน้นการเรียนการสอนแบบทั่วไปสำหรับผู้เรียนที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียน โดยภาษาและเนื้อหาที่ใช้สอนจะขึ้นอยู่กับวิชาเฉพาะทางที่ผู้เรียนเลือกเรียนในระดับสูง เช่น ผู้เรียนในระดับมหาวิทยาลัยที่ไปศึกษาในต่างประเทศ ต้องการฝึกทักษะทางด้านภาษาที่เกี่ยวข้องกับวิชาเรียนเป็นหลัก เช่น การฟังบรรยาย การจดบันทึก การเขียนรายงาน การอ่านหนังสือเรียน เป็นต้น Dudley-Evans & St John (1998) ได้ให้ตัวอย่างไว้ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ESP: English for science and technology) ภาษาอังกฤษทางการแพทย์ (EMP: English for medical purposes) หรือภาษาอังกฤษทางกฎหมาย (ELP: English for legal purposes) ก็จะเน้นการเรียนการสอนในห้องเรียนที่ต่างกันไปตามบริบท

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาชีพ (EOP/EVP) หมายถึง การเรียนที่เน้นความต้องการที่สอดคล้องกับงานที่ผู้เรียนกำลังทำและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ Robinson (1991) และ Dudley-Evans & St John (1998) ให้ความหมายว่า เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทางด้านวิชาชีพต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษทางการแพทย์ เน้นการฝึกฝนอบรมแพทย์ หรือภาษาอังกฤษธุรกิจ ก็จะเน้นการพัฒนาด้านการสื่อสารในเชิงธุรกิจ เป็นต้น และเหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงานหรือผู้เริ่มต้นทำงานใหม่ๆ Kennedy & Bolitho (1984) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเชิงวิชาชีพจะเน้นการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์ที่ผู้เรียนมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน จากการสำรวจตำราของแผนผังดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 ESP classification by professional area (Dudley-Evans & St John, 1998:6)

Carter (1983) กล่าวว่า ลักษณะของหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP course) มี 3 ลักษณะ คือ

1. ใช้บทเรียนที่เหมือนกับเหตุการณ์ที่พบเห็นในการทำงาน
2. มีจุดประสงค์การเรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายการเรียน
3. ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียน

Dudley-Evans & St John (1997) กล่าวว่าสูตรการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางนั้นเหมาะสำหรับผู้เรียนที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษระดับกลางและระดับสูง นอกจากนี้ควรมีการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสมเหมือนสถานการณ์จริง ซึ่งสามารถสังเกตได้ดังนี้ 1. มีการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนที่พอเพียงต่อการสอนแต่ละครั้ง 2. มีการปรับเปลี่ยนหลักไวยากรณ์เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน 3. แรงบันดาลใจในการเรียนของผู้เรียน นอกเหนือจากนี้ Carter (1983) ได้กล่าวถึงแรงบันดาลใจของผู้เรียนต่อการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจของมหาวิทยาลัย Algonquin ว่านักเรียนส่วนมากได้มีส่วนร่วมในการคิดหาข้อมูลเพื่อการนำเสนอผลงานเกี่ยวกับการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการวิจัยทางการตลาด การทำแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูล การออกแบบตราสัญลักษณ์ทางการค้า โดยหลังจากได้ข้อมูลทั้งหมดแล้ว ผู้เรียนจะต้องนำเสนอผลงานทั้งหมดเป็นภาษาอังกฤษ

John (1991) กล่าวว่า การจัดทำแบบเรียนสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนต้องมีส่วนร่วมและเข้าไปสำรวจว่าผู้เรียนต้องการเรียนแบบใด ประเภทใด อย่างไรก็ตามการสำรวจเพื่อออกแบบบทเรียนให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนนั้นมีประโยชน์ต่อการออกแบบบทเรียน และเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนที่เหมือนกับความเป็นจริงที่จะต้องพบเจอในสถานการณ์ในการทำงาน และหลักสูตรที่จัดขึ้นจะเป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง จัดทำเนื้อหาการเรียนโดยนำประเด็นต่างๆในการทำงานมาดัดแปลงในการสอนให้น่าเรียนและน่าติดตาม จะเห็นได้ว่าการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะทางนั้นเป็นการสอนให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายในการเรียนมากกว่าเรียนในหลักสูตรทั่วไป และไม่ควรหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือการเรียนการสอนที่เหมือนกับสถานการณ์จริง

Dudley-Evans & St John (1997) กล่าวเพิ่มเติมว่า การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นต่างจากการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป เพราะในเนื้อหาที่จะนำไปสอนนั้นมีความแตกต่างกัน Abu-Zahra & Shayeb (2011) สำรวจนักศึกษาจำนวน 60 คน โดยแบ่งนักเรียนเป็นระดับชั้นที่ 1 2 3 และ 4 จำนวนระดับชั้นละ 20 คน ในภาควิชารัฐประศาสน์ศาสตร์ของมหาวิทยาลัย Birzeit ว่านักศึกษาที่เรียนในระดับชั้นต่างกันจะมีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่ต่างกันหรือไม่ จากการสำรวจพบว่านักศึกษาแต่ละชั้นมีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษที่ต่างกัน Chen (2006) ได้สนับสนุนแนวคิดของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยการออกแบบบทเรียนที่เหมาะสมกับการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ทำการสอนกับกลุ่มคนทำงานที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษในระดับกลางและระดับสูง และเปรียบเทียบระหว่างภาษาอังกฤษทั่วไปกับภาษาอังกฤษเฉพาะทางว่าหลักสูตรใดทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะทางภาษาได้มากที่สุด ผลปรากฏว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะทางภาษาได้ดีกว่าเมื่อทำไปใช้ในการทำงาน Hutchinson & Waters (1987) กล่าวว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุคสมัย การงานอาชีพ และความต้องการของผู้เรียน ดังนั้นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นเน้นให้ความสำคัญกับผู้เรียน เพื่อที่จะให้ผู้เรียนมีแรงกระตุ้นในการเรียนภาษาอังกฤษมากกว่าการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป เพราะมีการสอบถามถึงความต้องการของผู้เรียน และวิเคราะห์ความต้องการนั้นเพื่อให้ได้แนวทางในการจัดการเรียนการสอนและจัดทำหลักสูตรในลำดับต่อไป Anthony (1997) สนับสนุนแนวคิดในการเรียนการสอนโดยใช้แนวการสอนแบบภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะและได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การออกแบบบทเรียนลักษณะนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็นตามสถานการณ์ในการสื่อสารที่ผู้เรียนต้องประสบในชีวิตประจำวัน

Dudley-Evans & St John (1997) กล่าวว่าบทบาทของผู้สอนภาษาอังกฤษสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะทางมีหลายลักษณะ ดังนี้

ผู้สอน (teacher) ต้องทำหน้าที่สอนภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนต้องใช้ในการทำงานในเวลาเดียวกับการสอนทักษะหลักทั้ง 4 ด้าน คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เช่น การอ่านและฟังเพื่อจับใจความสำคัญ การเขียนเพื่อการสื่อสาร รวมทั้งการสร้างความตระหนักให้กับผู้เรียนในด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ดังนั้นผู้สอนควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการสอนทั้ง 2 ด้าน คือ ทักษะหลักทางภาษาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน อาจกล่าวได้ว่าผู้สอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในด้านสาขาวิชานั้นๆ แต่ต้องมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้เพื่อที่จะนำไปพัฒนาการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนในสาขาอาชีพต่างๆ

ผู้ออกแบบบทเรียนและหลักสูตร (course designer and materials providers) ผู้สอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นจะต้องเป็นผู้เลือกสื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมต่อผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันในด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยการเลือกสรรบทเรียนหรือปรับปรุงบทเรียนให้

เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีความต้องการเฉพาะด้าน รวมถึงการสร้างแบบเรียนขึ้นใหม่ถ้าหากไม่มีแบบเรียนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่จำหน่ายตามท้องตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนยิ่งขึ้น

ผู้ช่วยในการเรียน (collaborator) หน้าที่หนึ่งของผู้สอนภาษาอังกฤษสำหรับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง คือ การเข้าไปเรียนรู้เกี่ยวกับอาชีพของผู้เรียน บทบาทของผู้สอนมี 3 ประการ คือ 1. เป็นผู้ประสานงานความรู้ในด้านการใช้หลักภาษาอังกฤษกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับสายงานอาชีพ อาจกล่าวได้ว่าหน้าที่ด้านนี้มีควาสำคัญต่อผู้เรียนมากเหมือนการสำรวจความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ แต่สิ่งที่ทำให้หน้าที่ด้านนี้มีความสำคัญมากกว่าการสำรวจความจำเป็น คือ การรวบรวมกิจกรรมในการทำงานที่ผู้เรียนจะต้องพบเจอกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาและจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน 2. ผู้สอนจะต้องเป็นผู้ช่วยทางการสอนที่จะต้องทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบสื่อการเรียนการสอน โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบสื่อจะเป็นผู้คิดค้นแบบเรียน เช่น วิดีทัศน์ หรือ เทปเสียง ส่วนผู้สอนจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในห้องเรียนเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

ผู้ประเมิน (evaluator) โดยทั่วไปผู้สอนภาษาอังกฤษนั้นมีหน้าที่ประเมินการเรียนของผู้เรียนทั้งระหว่างการเรียนและหลังการเรียน แต่หน้าที่ในการประเมินของผู้สอนนั้นต้องคำนึงถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนในสถานการณ์ต่างๆควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านหลักการใช้ภาษาอังกฤษ ว่าผู้เรียนสามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ในการทำงานได้จริงหรือไม่ อย่างไรก็ตามผู้ประเมินควรถามทัศนะคติของผู้เรียนต่อหลักสูตรที่จัดขึ้นหลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนไปแล้วเป็นระยะเวลา 6 เดือน ว่าผู้สอนควรปรับปรุงหลักสูตรด้านใดบ้าง ควรเพิ่มหรือลดประเด็นใด

3. การวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ (need analysis)

3.1 ที่มาและความสำคัญ

Stevens (1980), Hutchinson and Waters (1987) และ Robinson (1991) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการถือเป็นกระบวนการพื้นฐานของการเรียนภาษาและเป็นขั้นตอนที่มีความจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอนแรกในการออกแบบการสอนด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ Dudley-Evans & St John (1998) และ Hamp-Lyons (2001) กล่าวว่าการวิเคราะห์ความต้องการเป็นปัจจัยพื้นฐานในการออกบแบบบทเรียน ทำให้ทราบว่าควรออกแบบบทเรียนอะไรและอย่างไร ซึ่งมีประโยชน์สำคัญ 3 ประการคือ 1. เพื่อให้ทราบว่าผู้เรียนเป็นใคร 2. เพื่อให้ทราบว่าควรฝึกทักษะทางการเรียนใดแก่ผู้เรียน 3. เพื่อให้ทราบสถานการณ์เป้าหมายและสภาพแวดล้อมในการเรียนของผู้เรียน จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความต้องการมีความสำคัญต่อการออกแบบและพัฒนาการเรียน การผลิตสื่อ รวมถึงการออกข้อสอบ ผู้สอนจึงควรวิเคราะห์ความต้องการก่อนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทุกครั้ง และแหล่งข้อมูลสำคัญที่จะช่วยวิเคราะห์ความต้องการ คือ ผู้เรียน ศิษย์เก่า เอกสารที่เกี่ยวข้อง ลูกค้า นายจ้าง เพื่อนร่วมงาน และรวมถึงนักวิจัยในด้านนี้ Rahman (2015) กล่าวว่า หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการวิเคราะห์ความ

ต้องการ โดยเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยวิเคราห์ข้อมูลดังกล่าวประกอบไปด้วย แบบสอบถาม แบบทดสอบ การอภิปราย การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการประเมินค่า

3.2 หลักการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ

การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมีหลักการวิเคระห์หลายประการเพื่อให้ได้มาเพื่อความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน ดังทฤษฎีต่อไปนี้

การวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (target situation analysis)

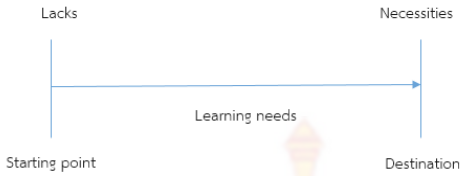
Robinson (1991) และ Evans & St John (1998) กล่าวว่า เป็นการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนโดยมุ่งเน้นไปยังความต้องการใช้ภาษาของผู้เรียนทั้งในเชิงวิชาการและวิชาชีพ ว่าเมื่อเรียนจบหลักสูตรแล้วผู้เรียนต้องการนำภาษาไปใช้อย่างไรและมากน้อยแค่ไหน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ส่วนใหญ่จะเป็นแบบสอบถาม Munby (1978) เป็นผู้เริ่มต้นคิดรูปแบบของ ommunication Needs Processor: CNP ซึ่งใช้เป็นรูปแบของกระบวนการค้นหาความจำเป็นของสถานการณ์เป้าหมายของผู้เรียน เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้สอนทราบถึงสถานการณ์เป้าหมายของผู้เรียนที่แท้จร้ง โดยมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ จุดประสงค์หลักของผู้เรียน (purposive domain) ที่ตั้ง (setting) การมีส่วนร่วม (interaction) เครื่องมือที่ใช้ในการสอน (instrumentality) ภาษาเฉพาะกลุ่ม (dialect) ระดับความรู้ของภาษาเป้าหมาย (target level) ช่วงเวลาที่ใช้ในการสื่อสาร (communicative event) และกุญแจในการสื่อสาร (communication key) อาจกล่าวได้ว่าการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมายของผู้เรียนนั้นใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป และเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เพราะการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมายของ Munby (1978) นั้นสะท้อนให้ผู้เรียนและผู้สอนเห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่ผู้เรียนใช้เพื่อการสื่อสารที่แท้จริง และนอกจากนี้ West (1994) กล่าวว่า การทำการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมายของผู้เรียนทำให้ผู้สอนทราบว่าควรสอนผู้เรียนแบบใด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้จริงในการทำงาน ทั้งนี้เป็นขั้นตอนเริ่มต้นในการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาพที่ 4 John Munby’s Model of Needs Analysis

การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (present situation analysis: PSA)

ในขณะที่การวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย หมายถึง การวิเคราะห์เป้าหมายของผู้เรียน แต่การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาช่องว่างระหว่างปัจจุบันและเป้าหมายของผู้เรียน โดย Dudley-Evans & St John (1998) และ Robinson (1991) อธิบายว่าเป็นการวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการเรียนภาษา ทักษะ และประสบการณ์ในการเรียนที่ผู้เรียนมีติดตัวมาก่อนหน้าที่จะเริ่มเรียน Richterich and Chancerel (1980) เพิ่มเติมว่าแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ประกอบด้วย 3 ประการ ตัวผู้เรียน รูปแบบการสอน และสถานบันที่เรียน ดังนั้นผู้สอนจะต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของแต่ละบุคคล ข้อมูลพื้นฐาน และทัศนคติเกี่ยวกับการเรียน ทั้งนี้ควรศึกษาถึงสังคมและวัฒนธรรมของผู้เรียน เช่น ทัศนคติเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ การเรียน และการใช้ภาษาต่างประเทศ McDonounh (1984) กล่าวว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (PSA) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (TSA) แต่อย่างไรก็ตามควรจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 อย่างเท่าๆกัน การวิเคราะห์ความรู้ทางภาษาอังกฤษขณะปัจจุบันเป็นแนวคิดอีกด้านที่ตรงข้ามกับการวิเคราะห์สถานการณ์ความรู้ทางภาษาอังกฤษเป้าหมาย Dudley-Evans & St John (1998) กล่าวว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันทำให้ผู้สอนประเมินถึงจุดอ่อน จุดแข็งด้านทักษะทางภาษา และประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาของผู้เรียน Jordan (1997) กล่าวว่า แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน คือ ตัวผู้เรียน ลักษณะการเรียนการสอน และสถานที่ทำงานของผู้เรียน เพื่อให้ผู้สอนทราบลักษณะภาษาอังกฤษทั้งหลักไวยากรณ์ และสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการทดสอบแบ่งระดับความสามารถทางภาษา นอกจากนี้ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เรียนแต่ละคน เช่น จำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษ หรือระดับการศึกษา ก็มีความจำเป็น ทั้งนี้ Hutchinson & Waters (1987) ได้คิดค้นแบบจำลองเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการด้านศูนย์กลางการเรียน โดยในแบบจำลองการวิเคราะห์ความต้องการนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ความต้องการในสถานการณ์เป้าหมาย (target situation needs) และความต้องการทางด้านการเรียน (learning needs) ความต้องการในสถานการณ์เป้าหมาย ประกอบด้วย ความจำเป็น (necessities) ความขาดแคลน (lacks) และความต้องการ (wants) โดยความจำเป็นสามารถวัดได้จากความต้องการในสถานการณ์เป้าหมาย ความจำเป็นนี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เรียนจะต้องสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เป้าหมาย ความขาดแคลนเป็นช่องว่าระหว่างความจำเป็นและสิ่งที่ผู้เรียนมีติดตัวมาแล้ว ส่วนความต้องการคือ ความต้องการของผู้เรียนที่เป็นนามธรรม และความต้องการทางด้านการเรียน คือ วิธีการที่ผู้เรียนเรียนใช้ในการเรียนภาษา โดยความต้องการทางด้านการเรียนนี้จะเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้เรียนในการเรียนภาษา แนวทางที่ต้องการในการเรียน แหล่งข้อมูล เวลา สถานที่ในการเรียน รวมถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้เรียน Hutchinson & Waters (1987) ได้ทำการเปรียบเทียบหลักสูตรภาษาอังกฤษทางธุรกิจกับการเดินทาง ดังรูปที่ 5 โดยจุดเริ่มต้นของการเดินทางในครั้งนี้ คือ ความขาดแคลน (lacks) และจุดหมายปลายทาง คือ ความจำเป็น (necessities) จึงทำให้ความต้องการในการเรียน คือ สิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมาย

ปลายทาง แต่บางครั้งจุดหมายปลายทางอาจคลาดเคลื่อนเพราะความจำเป็นที่ได้รับจากผู้สนับสนุนอื่นๆอาจมีความแตกต่างจากสิ่งที่ผู้เรียนต้องการ



ภาพที่ 5 Business English Course “Route” (Wang, 2007)

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (LSA: learning situation analysis)

Dudley-Evans & St John (1998) กล่าวว่า เป็นการวิเคราะห์ความต้องการส่วนบุคคลที่ผู้เรียนแต่ละคนต้องการไม่เหมือนกัน และเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ภาษาและทักษะต่างๆ เพื่อตอบคำถามที่ว่าทำไมผู้เรียนต้องการเรียน ความต้องการนี้เป็นปัจจัยภายในและมีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดของแต่ละคน West (1998) กล่าวว่าเป็นการวิเคราะห์ด้านกลยุทธ์หรือรูปแบบการเรียนที่ผู้เรียนสามารถใช้ในการเรียนเพื่อพัฒนาความสามารถทางภาษาของตนเอง การวิเคราะห์ความต้องการด้านการเรียนของผู้เรียนได้ใช้หลักการด้านการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและสถานการณ์เป้าหมายที่ผู้เรียนต้องการ ความขาดแคลนทางด้านความรู้ทางภาษาเพื่อนำมาวิเคราะห์ความจำเป็น (Necessity) ทำให้ผู้วิเคราะห์ทราบถึงความขาดแคลน (Lacks) ความต้องการของผู้เรียน (Wants) Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่า เป็นลักษณะการเรียนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพราะผลของการวิเคราห์สามารถบอกได้ว่าผู้เรียนต้องใช้วิธีแบบไหนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทางภาษาที่เหมาะสมกับตนเอง ขอบข่ายของการสำรวจความต้องการด้านการเรียนของผู้เรียน โดยการสอบถามผู้เรียนในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

1. ผู้เรียนมีวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษในครั้งนี้เพื่ออะไร (why) โดยวิเคราะห์จากประเด็นต่างๆดังนี้
    1.1 ผู้เรียนจะได้รับการเลื่อนขั้นการทำงานหรือเงินเดือนหลังจากที่เรียนไปแล้วหรือไม่
    1.2 ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์อะไรบ้างหลังจากการเรียนครั้งนี้
    1.3 ผู้เรียนมีทัศนคติในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางอย่างไร
2. ผู้เรียนมีลักษณะการเรียนรู้แบบใด (how) โดยวิเคราะห์จากประเด็นต่างๆดังนี้
    2.1 ผู้เรียนมีภูมิหลังการเรียนภาษาอังกฤษอย่างไร
    2.2 ผู้เรียนมีแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนอย่างไร
    2.3 ทฤษฎีการสอนใดที่เหมาะสมกับผู้เรียน
    2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเรียนการสอนใดที่เหมาะสมกับผู้เรียน

3. แหล่งการเรียนรู้แบบไหนที่มีอยู่เพื่อใช้ในการพัฒนาความรู้ของผู้เรียน (learning source)โดยวิเคราะห์จากประเด็นต่างๆดังนี้

   3.1 จำนวนผู้สอน

   3.2 ทัศนคติของผู้สอนต่อกรเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

   3.3 ความรู้ของผู้สอนเหมาะสมกับเนื้อหาที่สอนหรือไม่

   3.4 อุปกรณ์การเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอหรือไม่

   3.5 ผู้เรียนมีโอกาสได้เรียนรู้นอกห้องเรียนบ้างหรือไม่

4. ผู้เรียนคือใคร (who) โดยวิเคราะห์จากประเด็นต่างๆดังนี้

   4.1 อายุ เพศ เชื้อชาติ

   4.2 ผู้เรียนมีความรู้ภาษาอังกฤษระดับใด

   4.3 ผู้เรียนมีความสนใจการเรียนภาษาอังกฤษด้านใด

   4.4 ผู้เรียนมีภูมิหลังทางสังคม ที่อยู่อาศัย หรือสังคมการทำงานอย่างไร

   4.5 ผู้เรียนเคยมีประสบการณ์การเรียนแบบไหนมาก่อน

   4.6 ผู้เรียนมีทัศนคติเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ และวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาอย่างไร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษต่างประเทศ

Grant & Dickson (2006) สำรวจความต้องการของนายจ้างจาก 63 ประเทศทั่วโลกที่อยู่ในสภาวิศวกรมโลก (the world chemical engineering council: WCEC) ในปี 2004 โดยส่งแบบสอบถามให้กับหัวหน้าฝ่ายบุคคลของบริษัทที่อยู่ในองค์กรสภาวิศวรรมเคมีโลกแบบสุ่ม เพื่อถามถึงความต้องการของลูกค้าในอดีตเกี่ยวกับทักษะต่างๆที่เกี่ยวกับทางวิศวกรรม และทักษะอื่นๆที่ต้องใช้ในการทำงาน ผลปรากฏว่านายจ้างให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานเป็นลำดับที่ 3 จากความต้องการจำนวน 26 ประการของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้าง

Zainal Shah (2006) ทำการสำรวจนักศึกษาที่จบสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งได้รับเข้าทำงานและว่างงานอยู่ ถึงปัจจัยในการรับผู้จบการศึกษาเข้าทำงานของนายจ้าง พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาของประเทศมาเลเซียที่ว่างงานอยู่ร้อยละ 40 นั้นไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างการสัมภาษณ์ทำให้นายจ้างไม่สามารถพิจารณาเข้าทำงานได้

Lee (2003) สำรวจความต้องการในการจ้างงานของนายจ้างที่มีต่อความสามารถของวิศวกร โดยให้นายจ้างจำนวน 312 คน ตอบแบบสอบถาม ผลปรากฏว่านายจ้างเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษระหว่างการสื่อสารในการทำงาน เช่น ความสามารถในการพูดที่ชัดเจน การพูดบอกขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง หรือการนำเสนอผลงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

Bosher (2002) จัดทำแบบสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษกับนักเรียนพยาบาลที่กำลังเรียนอยู่ โดยใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของความต้องการ ในการเรียน

ภาษาอังกฤษของนักเรียน ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษระหว่างผู้สื่อสารที่เกี่ยวข้องและคนไข้มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นจากการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าหลักสูตรที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างคือ หลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการฟังและพูด เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านการดูแลสุขภาพ และประเด็นในหลักสูตรที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การพัฒนาความสามารถพื้นฐานโดยทั่วไป (assertiveness skills) การสื่อสารระหว่างการรักษา (therapeutic communication) การสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ (information-gathering techniques) และบทบาทเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมของการสื่อสารในวงการด้านสุขภาพ (the role of culture in health-care communication)

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในประเทศ

ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์ (2557) ศึกษาความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ประกอบด้วย มัคคุเทศก์ เจ้าหน้าที่บริการด้านต่างๆที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว พนักงานขายประจำศูนย์แสดงสินค้าหรือจำหน่ายของที่ระลึก การเงิน ธุรการ ตำรวจท่องเที่ยว ผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานเสิร์ฟ ผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาที่จำเป็น 3 ประเด็นแรกในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ การสนทนาทักทายในชีวิตประจำวัน การกล่าวต้อนรับ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

สุลีพร ศุภสิริวิทยา (2557) ศึกษาเรื่องการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับเจ้าบ้าน ชุมชนคลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุมชนคลองมหาสวัสดิ์เป็นชุมชนที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น มีความน่าสนใจทั้งในแง่ประวัติศาสตร์ของชุมชนและทรัพยากรท้องถิ่น รวมทั้งมีความพร้อมด้านทรัพยากรทางการเกษตรและทรัพยากรบุคคลซึ่งเหมาะสมและเอื้ออำนวยในการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร 2) ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความหลากหลายแตกต่างกันตามลักษณะของกิจกรรมที่นำเสนอ เป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบาย บรรยาย แนะนำ และให้ความรู้โดยเน้นการสื่อความหมาย 3) คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับเจ้าบ้านที่สร้างขึ้นประกอบด้วยเนื้อหา 8 บท แต่ละบทเสนอตัวอย่าง ประโยคภาษาไทย ประโยคภาษาอังกฤษ คำอ่านภาษาไทย คำศัพท์และรูปภาพประกอบ พร้อมซีดีบันทึกเสียงโดยเจ้าของภาษา สำหรับเป็นแนวทางในการฝึกออกเสียง

ณรงค์ฤทธ์ โสภา (2551) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัด มหาสารคราม ของแก่น ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจำนวน 148 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรร้อยละ 90.85 มีประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะที่ต้องการใช้มากที่สุดคือ การกล่าวทักทาย ร้อยละ 36.27 รองลงมา คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 18. 30 และการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยว ร้อยละ 14.37

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรัง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 13 แห่ง บริเวณท่าเรือหาดปากเมง อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง จำนวน 8 แห่ง และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวบริเวณหาดปากเมง จำนวน 14 แห่ง รวมทั้งหมด 35 แห่ง เจ้าหน้าที่ทั้งหมดประกอบด้วยพนักงานขายทัวร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานบัญชี พนักงานขับรถ/เรือ และมัคคุเทศก์ โดยกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คิดจากจำนวนพนักงานทั้งหมดของสำนักงานนำเที่ยวจำนวน 75 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายทัวร์ทำหน้าที่เสนอขายโปรแกรมท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งการแนะนำโปรแกรม อธิบายรายละเอียด ต่อรองเรื่องราคา และสรุปรายละเอียดทั้งหมดโดยการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะขององค์กรดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ขายทัวร์ประจำสำนักงานนำเที่ยว 2) เจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือเกสเฮาส์ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและเป็นพนักงานขายทัวร์ด้วย 3) เจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือรีสอร์ทบนเกาะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับและเป็นพนักงานขายทัวร์ด้วย 4) พนักงานขายทัวร์ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวทำหน้าที่ขายทัวร์ บางคนอาจเป็นมัคคุเทศก์และเป็นพนักงานขับเรือด้วย จำนวนทั้งหมด 35 คน (สถานประกอบการละ 1 คน) คิดเป็น 46.67% ของกลุ่มประชากรทั้งหมด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 33 คน คิดเป็น 94.29% ของกลุ่มตัวอย่าง (กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงปิดสำนักงานชั่วคราว 2 แห่ง) ได้รับแบบสอบถามคืน 33 ชุด คิดเป็น 100% ของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 4 ชุด คิดเป็น 12.12% ของแบบสอบถามที่ได้คืน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ที่เข้าร่วมศึกษา

แหล่งข้อมูล	จำนวนสถานประกอบการ	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	แบบสอบถามไม่สมบูรณ์
สำนักงานนำเที่ยวสถานีรถไฟตรัง	13	41	13 (31.70%)	13 (100%)	2 (15.38%)
สำนักงานนำเที่ยวท่าเรือหาดปากเมง	8	20	8 (40.00%)	6 (75.00%) 6 (100%)	2 (33.33%)
ธุกิจส่วตัวหาดปากเมง	14	14	14 (100%)	14 (100%)	-
รวม	35	75	35 (46.67%)	33 (94.29%)	4 (12.12%)

หมายเหตุ: 1. จำนวนสถานประกอบการ คือ จำนวนสำนักงานนำเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ 2. กลุ่มประชากร คือ พนักงานทั้งหมดของบริษัทนำเที่ยว 3. กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้อยละของผู้เข้าร่วมวิจัยคำนวณจากกลุ่มประชากร 4. ผู้ตอบแบบสอบถามและได้รับคืน คือ ร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามคำนวณจากจำนวนผู้ที่เข้าร่วมการวิจัยและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับคืนคำนวณจากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม 5. แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ คือ ร้อยละของแบบสอบถามที่ขาดข้อมูลบางเรื่องคำนวณจากแบบสอบถามที่ได้คืน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อมาศึกษาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) 2 ครั้ง

1. สุ่มแบบเจาะจงเฉพาะสำนักงานนำเที่ยวบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรัง บริเวณท่าเรือหาดปากเมงและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวบริเวณหาดปากเมงเท่านั้น โดยผู้วิจัยได้ตัดกลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรังออกไปจำนวน 2 แห่ง เนื่องจากเป็นสำนักงานขายตั๋วเครื่องบินไม่ได้ขายโปรแกรมนำเที่ยว รวมถึงท่าเรือหาดยาว ท่าเรือควนตุ้งกูและท่าเรือหาดสำราญ เนื่องจากบริเวณนั้นไม่มีสำนักงานนำเที่ยว เป็นเพียงจุดลงเรือสำหรับนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวจากสำนักงานนำเที่ยวบริเวณอื่นเรียบร้อยแล้ว และไม่รวมถึงผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ตั้งสำนักงานที่บ้าน เนื่องจากผู้ประกอบการเหล่านี้ติดต่อกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล์มากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าจึงไม่ตรงตามจุดประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้

2. สุ่มแบบเจาะจงอีกครั้งโดยการเลือกเฉพาะพนักงานที่ทำหน้าที่ขายโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็นหลัก เนื่องจากเป็นผู้ที่มีโอกาสในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางคนมีหน้าที่อื่นด้วย เช่น เป็นพนักงานต้องรับส่วนหน้าของโรงแรม เป็นมัคคุเทศก์หรือเป็นพนักงานขับเรือ ผู้วิจัยจึงแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบขอบเขตของการเก็บข้อมูล โดยการตอบคำถามในส่วนของสถานการณ์ซื้อขายทัวร์เท่านั้น

ข้อจำกัดในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จึงกำหนดขอบเขตการวิจัยให้สอดคล้องกับทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557-2559 (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 2557) ทิศทางการวิจัยที่ 5 การสร้างศักยภาพและความสามารถเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นภาคใต้ แผนวิจัยที่ 5.2 การพัฒนาศักยภาพด้านจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจบริการเพื่อรองรับ AEC กลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดตรังเนื่องจากเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่ และเพื่อเป็นแนวทางในการบริการวิชาการให้แก่บุคลากรในชุมชนท้องถิ่น ส่งผลให้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) หรือ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ขายทัวร์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างแบบสอบถามโดยการจำลองสถานการณ์การซื้อขายโปรแกรมการท่องเที่ยวประกอบด้วย 2 ตอน คือ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และด้านปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษโดยแบ่งเป็น 5 ประเด็นประกอบด้วยการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์จำนวน 10 ข้อ การฟังเรื่องทั่วไปจำนวน 5 ข้อ การพูดเรื่องทั่วไปจำนวน 11 ข้อ การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์จำนวน 4 ข้อ และการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์จำนวน 6 ข้อ เครื่องมือนี้มีมาตราวัดค่า 5 ระดับ เรียงจาก 5,4,3,2,1 โดยการกำหนดการแปรผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.50-5.00	มากที่สุด
4	3.50-4.49	มาก
3	2.50-3.49	ปานกลาง
2	1.50-2.49	น้อย
1	1.00-1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการแปรค่าระดับปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ

2. คำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ ใช้ในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกหลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเสร็จแล้ว

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษจำนวน 2 คน และพนักงานขายทัวร์จำนวน 1 คนตรวจสอบโครงสร้างทางภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา จากนั้นจึงแก้ไขตามคำแนะนำ

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ครั้ง คือ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ขั้นตอนแรกผู้วิจัยเดินทางไปยังสำนักงานนำเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรังและบริเวณท่าเรือหาดปากเมง เป็นผู้แจกแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและวิธีการตอบคำถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณคนละ 15-20 นาที จากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามทั้งหมดคืน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จะไม่มีสำนักงานให้เห็นเด่นชัด บางครอบครัวเปิดเป็นร้านค้า ร้านอาหาร หรือเป็นบ้านพักอาศัยทั่วไปบริเวณริมหาดปากเมง ผู้วิจัยจึงต้องมีคนในพื้นที่นำทางเข้าไป โดยเป็นนักศึกษาสาขาภาษาต่างประเทศที่ครอบครัว

ประกอบธุรกิจนี้ และใช้กระบวนการในการเก็บข้อมูลเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มแรก แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนาย 2560 ซึ่งเป็นช่วง low season มีผู้ประกอบการบางรายปิดสำนักงานชั่วคราวเนื่องจากมีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย กระบวนการนี้จึงต้องใช้เวลาประมาณ 4-5 สัปดาห์ ส่งผลทำให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ไม่ครบ และหลังจากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลแล้วกลับไปยังสถานประกอบการเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเชิงลึกอีกครั้ง โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ใช้คำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณคนละ 15-20 นาที โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรัง ท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวอย่างละ 2 คน รวมทั้งหมด 6 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานขายทัวร์ โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลจากการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรัง 2) พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมง และ 3) พนักงานขายทัวร์ที่ไม่ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานที่

1. พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรัง จำนวน 13 ราย
   1.1 เพศหญิง จำนวน 10 ราย (76.92%) เพศชายจำนวน 3 ราย (23.08%)
   1.2 อายุต่ำสุด 23 ปี สูงสุด 47 ปี
   1.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 6 คน (46.15%) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 3 คน (23.08%) และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 4 คน (30.77%)
   1.4 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาประกอบด้วย ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล การจัดการโลจิสติกส์ นิเทศศาสตร์ การโรงแรมและการท่องเที่ยว และบริหารธุรกิจสาขาการบัญชี
   1.5 ระยะเวลาการเรียนภาษาอังกฤษ ระหว่าง 8-17 ปี
   1.6 ระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 1-20 ปี
2. พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมง จำนวน 6 ราย
   2.1 เพศหญิง จำนวน 6 ราย (100%)
   2.2 อายุต่ำสุด 24 ปี สูงสุด 40 ปี
   2.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คน (66.67%) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 2 คน (33.33%)
   2.4 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาประกอบด้วย การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล และบริหารธุรกิจสาขาการบัญชี
   2.5 ระยะเวลาการเรียนภาษาอังกฤษ ระหว่าง 9-15 ปี
   2.6 ระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 2-15 ปี
3. พนักงานขายทัวร์ที่ไม่ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมง จำนวน 14 ราย
   3.1 เพศหญิง จำนวน 4 ราย (28.57%) เพศชายจำนวน 10 ราย (71.43%)
   3.2 อายุต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 49 ปี
   3.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 2 คน (14.29%) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 2 คน (14.29%) ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 6 คน (42.86%) และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 4 คน (28.57%)
   3.4 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาประกอบด้วย วิทยาศาสตร์การกีฬา และการโรงแรมการท่องเที่ยว
   3.5 ระยะเวลาการเรียนภาษาอังกฤษ 3-12 ปี

3.6 ระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 3-16 ปี

ผู้วิจัยสรุปและเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยพบประเด็นสำคัญจำนวน 4 ประเด็น

1. ด้านวุฒิการศึกษาพบว่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ประจำสำนักงานนำเที่ยวทั้งบริเวณสถานีรถไฟตรังและท่าเรือหาดปากเมงมีผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยกลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรังมีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสองระดับรวมกันจำนวน 9 คนจากทั้งหมด 13 คน (69.23%) กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีผู้สำเร็จผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสองระดับรวมกัน 6 คน จากทั้งหมด 6 คน (100%) แต่ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสองระดับรวมกัน 4 คน จากทั้งหมด 14 คน (28.57%)

2. โอกาสในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ประจำสำนักงานทั้งบริเวณสถานีรถไฟตรังและท่าเรือหาดปากเมง สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานได้ตรงตามความต้องการ ทั้งด้านวุฒิการศึกษาและคุณสมบัติทั่วไป แต่ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นชาวบ้านที่มีเรือเป็นของตัวเอง จึงต้องประกอบอาชีพไปตามสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และหลายคนประกอบอาชีพประมงร่วมด้วย จึงไม่มีโอกาสในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

3. จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการในแต่ละวัน กลุ่มตัวอย่างที่ประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรังเป็นผู้ที่มีโอกาสพบเจอกับชาวต่างชาติมากที่สุด เพราะบริเวณนั้นเป็นจุดรับส่งนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีโอกาสได้พบเจอชาวต่างชาติในปริมาณที่น้อยกว่าเนื่องจากลักษะของการประกอบธุรกิจ เพราะบริเวณนี้เน้นขายทัวร์แบบไปเช้าเย็นกลับ ออกเดินทางด้วยเรือใหญ่ ส่วนมากจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวพบว่ามีปริมาณนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติในปริมาณเท่าๆกันแต่น้อยกว่าบริเวณสถานีรถไฟ

4. ความต้องการในการเข้าร่วมฝึกอบรมภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรังหลายคนเคยเข้าร่วมอบรมภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวทั้งจากองค์กรของรัฐและเอกชน โดยหลายคนมีทักษะการสื่อสารในระดับดี แต่หากทางมหาวิทยาลัยจัดโครงการอบรมก็มีความสนใจเข้าร่วมอีก กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวยังไม่เคยได้รับการอบรมจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานนำเที่ยวตั้งอยู่ไกล มีอุปสรรคในเรื่องสถานที่จัดอบรมและการเดินทาง โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวเนื่องจากเป็นชาวบ้านไม่ได้มีการรวมกลุ่มเป็นองค์กร จึงทำให้หลายๆหน่วยงานมองข้ามไป กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จึงมีความต้องการเข้าร่วมอบรมมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ข้อมูลตรงกันว่าการจัดอบรมควรมีความต่อเนื่อง และควรจัดในหน้า low season เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย และควรจัดหลายรอบเพราะจะต้องสลับกันเข้าอบรมไม่สามารถปิดสำนักงานได้

ตอนที่ 2 ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ

ประกอบด้วยข้อมูล 5 ด้าน คือการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ การฟังเรื่องทั่วไป การพูดเรื่องทั่วไป การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์ และการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ

สถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	สำนักงานนำเที่ยว สถานีรถไฟตรัง				ท่าเรือหาดปากเมง							
					สำนักงานนำเที่ยว				ธุรกิจส่วนตัว			
	ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. การสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์	2.56	1.46	3.45	1.44	3.38	1.17	4.69	.71	3.87	1.01	4.08	1.05
2. การฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป	3.32	1.27	3.52	1.13	3.16	1.07	3.76	1.14	3.98	1.10	4.08	.93
3. การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป	2.75	1.53	3.14	1.26	2.99	.79	4.05	.95	3.81	1.16	4.11	1.21
4. การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์	2.57	1.23	3.17	1.20	2.75	.93	3.99	1.39	3.91	1.06	4.30	1.04
5. การเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์	2.64	1.24	3.36	1.34	2.14	1.34	3.80	1.45	4.15	.90	4.38	.93

การวิเคราะห์ผลแยกตามกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง โดยยกประเด็นปัญหาและความจำเป็นที่แต่ละกลุ่มมีมากที่สุดและน้อยที่สุดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรัง พบว่า มีปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด (M = 3.32) และมีปัญหาในการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์น้อยที่สุด (M = 2.56) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นสูงสุด (M = 3.52) และการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.14)

2. กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเม งพบว่า มีปัญหาด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์มากที่สุด (M = 3.38) และมีปัญหาด้านการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์น้อยที่สุด (M = 2.14) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสูงสุด คือ การสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ (M = 4.69) และการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.76)

3. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า มีปัญหาด้านการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์มากที่สุด (M = 4.15) และมีปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปน้อยที่สุด (M = 3.81) ส่วนความจำเป็นใน

การใช้ภาษาอังกฤษสูงสุด คือ การเขียนเอกสารเรื่องการซื้อขายทัวร์ (M = 4.38) และการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ ส่วนการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 4.08)

การวิเคราะห์ผลแยกตามสถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ 5 ด้าน ตามตารางในภาคผนวก ค

ตารางที่ 1 แสดงปัญหาและความจำเป็นด้านการใช้ภาษาอังกฤษในวัตถุประสงค์เฉพาะเรื่องการซื้อขายทัวร์ พบว่า พนักงานขายทัวร์บริเวณสถานีรถไฟตรังมีปัญหาในการสื่อสารน้อยที่สุด (M = 2.56) ส่วนพนักงานขายทัวร์ที่ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาในระดับปานกลาง (M = 3.38) และพนักงานขายทัวร์ที่ไม่มีสำนักงานเป็นของตัวเองบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาด้านนี้มากที่สุด (M = 3.87) เมื่อวิเคราะห์ถึงข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานขายทัวร์ที่ประจำสำนักงานทั้งบริเวณสถานีรถไฟตรังและท่าเรือหาดปากเมงทำหน้าที่เป็นพนักงานขายทัวร์ และบางคนทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับด้วย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน (84.21%) และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 10 คน (52.63%) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูงจำนวน 5 คน (26.32%) และมีเพศชายเพียง 3 คน (15.79%) และจากการสัมภาษณ์พนักงานประจำสำนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรังกล่าวว่า ตนและผู้ประกอบการบริเวณนี้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติพอสมควร เนื่องจากประกอบอาชีพมาเป็นเวลานาน และมีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษทุกวันจึงทำให้พบปัญหาน้อย ส่วนพนักงานประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาด้านนี้มากกว่าบริเวณสถานีรถไฟตรัง ทั้งนี้เนื่องมาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมติดต่อซื้อบริการนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรังมากกว่าบริเวณท่าเรือหาดปากเมง โดยเป็นการท่องเที่ยวแบบส่วนตัว จากนั้นผู้ประกอบการนำเที่ยวจะส่งนักท่องเที่ยวไปลงเรือที่ท่าเรือต่างๆ เช่น ท่าเรือหาดยาว ท่าเรือควนตุ้งกู ท่าเรือหาดสำราญ ส่วนท่าเรือหาดปากเมงเน้นขายบริการนำเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ (one day trip) นักท่องเที่ยวที่นิยมท่องเที่ยวในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นชาวไทย จึงทำให้โอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารน้อยกว่าพนักงานที่บริเวณสถานีรถไฟ ส่งผลให้บางครั้งหากมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาติดต่อจึงอาจมีปัญหามากกว่า ส่วนพนักงานที่ไม่ประจำสำนักงานนำเที่ยว ส่วนใหญ่จะมีเรือส่วนตัวทั้งเรือท่องเที่ยวและเรือประมง โดยในฤดูการท่องเที่ยวจะให้บริการนำเที่ยวและอาจทำประมงไปพร้อมกัน ส่วนช่วงที่อุทยานแห่งชาติหาดเจ้าไหมสั่งปิดเกาะในฤดูที่สัตว์ทะเลวางไข่เพื่อขยายพันธุ์ ก็จะหันไปประกอบอาชีพประมงอย่างเดียว กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ส่วนใหญ่จะไม่มีตำแหน่งงานที่ชัดเจน โดยจะต้องทำทุกๆหน้าที่ทั้งขายทัวร์ ขับเรือ หรือเป็นมัคคุเทศก์ด้วย ส่วนใหญ่จึงเป็นเพศชายมีจำนวน 10 ราย (71.43%) ทั้งนี้ระดับการศึกษาและระยะเวลที่ได้เรียนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ต่ำกว่าพนักงานใน 2 กลุ่มแรก ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 6 คน (42.86%) และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 4 คน (28.57%) เท่านั้น จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกือบทุกคนมีปัญหาในการสื่อสารทุกๆด้าน บางคนบอกว่าตนจบการศึกษาในระดับต่ำ มีโอกาสในการเรียนภาษาอังกฤษน้อย แต่ในชีวิตประจำวันต้องเจอกับชาวต่างชาติและต้องใช้ภาษาอังกฤษ จึงได้เรียนรู้จากการทำงานจริง แต่ทั้งนี้ก็ยังคงสื่อสารได้ไม่ไม่ดีนัก อาจเป็นเพราะตนไม่รู้ศัพท์ และฟังชาวต่างชาติไม่เข้าใจ ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า 2 กลุ่มแรก เพราะนอกจากจะต้องขาย

ทัวร์แล้ว ยังต้องเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวและขับเรืออีกด้วย ทำให้มีโอกาสสนทนากับชาวต่างชาติมากกว่ากลุ่มตัวอย่างจึงมีความต้องการให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยหรือจังหวัด มีการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานในวิชาชีพการท่องเที่ยวให้พวกตนมากกว่าพนักงานที่ทำงานประจำสำนักงาน ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งพนักงานบริเวณสถานีรถไฟ หาดปากเมง และผู้ที่ไม่มีสำนักงานประจำอยู่ในระดับกลางถึงมาก คือ (M = 3.54), (M = 4.69), (M = 4.08) ตามลำดับ และหากพิจารณารายละเอียดของการสนทนาในสถานการณ์ของการซื้อขายทัวร์พบว่า การฟังเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรแกรมทัวร์ของลูกค้าเป็นปัญหาในการสื่อสารมากที่สุด (M = 3.15) แต่ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด คือ การฟังความต้องการของลูกค้าด้านการท่องเที่ยว (M = 4.13) ส่วนการกล่าวอำลาลูกค้าเป็นปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษน้อยที่สุด (M = 2.73) และ (M = 3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงปัญหาและความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป พบว่าพนักงานขายทัวร์ที่ไม่มีสำนักงานประจำบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด (M = 3.98) พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรังมีปัญหารองเป็นลำดับที่ 2 (M = 3.23) และพนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาด้านนี้น้อยที่สุด (M = 3.16) ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ไม่มีสำนักงานประจำเป็นผู้ที่มีโอกาสในการให้บริการลูกค้ายาวนานกว่าพนักงานประจำ เพราะจะต้องพูดคุยตกลงเรื่องการซื้อขายโปรแกรมทัวร์ในเบื้องต้น เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวในเรือ อธิบายและให้ข้อมูลกรท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นจนจบโปรแกรม และกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มีทักษะในการฟังค่อนข้างน้อยกว่าอีก 2 กลุ่ม ส่วนพนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาด้านนี้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเพราะจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการน้อยกว่าบริเวณสถานีรถไฟตรัง จึงไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อการทำงานมากนัก และพนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณหน้าสภานีรถไฟตรังมีปัญหาด้านการฟังในระดับกลาง จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาที่พบคือการฟังนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (mother tongue) หรือชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย หากพิจารณาถึงรายละเอียดในการฟังพบว่า การฟังสำนวนและคำแสลงภาษาอังกฤษมีปัญหาสูงสุด (M = 3.70) ส่วนการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไปมีปัญหาน้อยที่สุด (M = 3.30) ด้านความจำเป็นในการฟังพบว่า การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆและการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป มีความจำเป็นสูงสุด (M = 3.94) ส่วนการฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วงมีความจำเป็นต่ำสุด (M = 3.67)

ตารางที่ 3 แสดงปัญหาและความจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป พบว่า พนักงานขายทัวร์ที่ไม่มีสำนักงานประจำบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด (M = 3.81) พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาด้านนี้รองเป็นลำดับที่สอง (M = 2.99) และพนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรังมีปัญหาน้อยที่สุด (M = 2.75) จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่าพนักงานที่ไม่มีสำนักงานประจำจะมีปัญหาในการสื่อสารทั้งในสถานการณ์เฉพาะและเรื่องทั่วไปมากที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่ายังไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรใดจัดอบรมทางด้านภาษาอังกฤษให้เลย แต่พนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรังเคยเข้าร่วมอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

บ้างแล้ว และจากการสัมภาษณ์เจ้าของสำนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรังและท่าเรือหาดปากเมงพบว่าในการรับพนักงานเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานขายทัวร์จะกำหนดวุฒิการศึกษาขั้นต่ำที่ระดับปริญญาตรีในสาขาที่เกี่ยวข้อง และหรือหากมีความสามารถทางภาษาอังกฤษก็จะพิจารณาเป็นพิเศษ จึงทำให้พนักงานขายทัวร์บริเวณดังกล่าวมีทักษะทางภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารได้พอสมควร และยังรับนักศึกษาฝึกงานในสาขาที่เกี่ยวข้องจากสถาบันต่างๆอีกด้วย แต่พนักงานที่ไม่มีสำนักงานประจำส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่ประกอบอาชีพประมงและการท่องเที่ยว จึงมีทักษะทางการใช้ภาษาน้อยกว่า หากพิจารณารายละเอียดพบว่าการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (pronunciation) มีปัญหามากที่สุด (M = 3.48) ส่วนการพูดแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยมีปัญหาน้อยที่สุด (M = 2.91) และความจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษเรื่องการอธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีระดับมากที่สุด (M = 4.00) ส่วนการกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพและการแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยมีความจำเป็นในการพูดน้อยที่สุด (M = 3.51)

ตารางที่ 4 แสดงปัญหาและความจำเป็นในการอ่านภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป พบว่าพนักงานขายทัวร์ที่ไม่มีสำนักงานประจำบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด (M = 3.91) พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาด้านนี้รองเป็นลำดับที่สอง (M = 2.75) และพนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรังมีปัญหาน้อยที่สุด (M = 2.57) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 บริเวณพบว่า ทักษะการอ่านทั้งการอ่านเอกสารเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวหรือรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์เป็นทักษะที่ใช้น้อย พนักงานขายทัวร์บริเวณหน้าสถานีรถไฟตรังกล่าวว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาติดต่อซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ที่เดินทางมาจากจังหวัดใกล้เคียงโดยผ่านบริษัทนำเที่ยวจากจังหวัดนั้นๆ เช่น สตูล กระบี่ พังงา ภูเก็ต โดยทางจังหวัดต้นทางจะส่งรายละเอียดข้อมูลและโปรแกรมที่นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางต่อในจังหวัดตรังมาให้ทางสำนักงานนำเที่ยวทราบก่อน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย โดยจะมีภาษาอังกฤษเพียงแค่รายละเอียดส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ-สกุล หรือเลขพาสปอร์ตเท่านั้น ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาติดต่อซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วยตนเองส่วนใหญ่จะหาข้อมูลมาก่อนหากสงสัยจึงจะถาม ซึ่งในหัวข้อของการอ่านผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจำนวน 4 ข้อ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การอ่านของรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท (M = 3.36) ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ การอ่านข้อมูลการจองทัวร์ (M = 3.03) ความจำเป็นสูงสุดมีคะแนนเท่ากันจำนวน 3 ข้อ คือ การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า และการอ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์ (M = 3.82) ส่วนการอ่านข้อมูลการจองทัวร์มีความจำเป็นน้อยกว่าเล็กน้อย (M = 3.72)

ตารางที่ 5 แสดงปัญหาและความจำเป็นในการเขียนภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป พบว่าพนักงานขายทัวร์ที่ไม่มีสำนักงานประจำบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาในการเขียนภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด (M = 4.15) พนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรังมีปัญหาด้านนี้รองเป็นลำดับที่สอง (M = 2.64) และพนักงานขายทัวร์ประจำสำนักงานบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญาในการเขียนน้อย

ที่สุด (M = 2.14) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 บริเวณ พบว่า การเขียนเป็นทักษะที่ใช้น้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของพนักงานบัญชีที่จะต้องออกบิลให้ลูกค้า ส่วนการเขียนรายละเอียดส่วนใหญ่จะเขียนแบบไม่เป็นทางการ พบว่าหลายบริษัทไม่มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการเขียนข้อมูลของลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน หรือหากมีก็เพียงแค่กรอกรายละเอียดตามเอกสารที่ลูกค้ายื่นให้เท่านั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาที่เกิดจากการเขียนสูงสุด คือ การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ (M = 3.43) ส่วนการกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจองพบว่ามีปัญหาน้อยที่สุด (M = 3.00) และเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ยังพบว่ามีความจำเป็นสูงสุดเช่นกัน (M = 4.00) ส่วนการบันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ของลูกค้าและการกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจองมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.73)

การวิเคราะห์ผลแยกตามสถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ 5 ด้าน ตามตารางในภาคผนวก ง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่ม โดยหยิบยกประเด็นย่อยของสถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละด้าน ประกอบด้วยปัญหาและความจำเป็นที่มากและน้อยที่สุดดังนี้

1. ด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ พบว่า การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความและการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์มีปัญหามากที่สุด (M = 3.41) และการกล่าวอำลาลูกค้ามีปัญหาน้อยที่สุด (M = 2.72) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการฟังความต้องการของลูกค้าด้านการท่องเที่ยวมีความจำเป็นมากที่สุด (M = 4.13) และการกล่าวอำลาลูกค้ามีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.45)

2. ด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป พบว่า การฟังสำนวนและคำแสลงภาษาอังกฤษมีปัญหามากที่สุด (M = 3.69) และการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไปมีปัญหาน้อยที่สุด (M = 3.30) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆและการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นมากที่สุด (M = 3.93) ส่วนการฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วงมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.66)

3. ด้านการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป พบว่า การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้องมีปัญหามากที่สุด (M = 3.48) และการพูดเพื่อแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยมีปัญหาน้อยที่สุด (M = 2.90) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า การพูดเพื่ออธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีความจำเป็นสูงสุด (M = 4.00) และการกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพและการพูดเพื่อแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.51)

4. ด้านการอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์ พบว่า การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัทมีปัญหามากที่สุด (M = 3.36) และการอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้ามีปัญหาน้อยที่สุด (M = 3.03) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด พบว่า มีประเด็นที่เท่ากัน 3 ด้าน คือ การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า และอ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์ (M = 3.81) และการอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้ามีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.72)

5. ด้านการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์ พบว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์มีปัญหามากที่สุด (M = 3.42) และการกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจองมีปัญหาน้อยที่สุด ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์มีความจำเป็นมากที่สุด (M = 4.00) และการเขียนบันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ของลูกค้าและการกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจองมีความจำเป็นน้อยที่สุด (M = 3.72)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนของแบบสอบถามผู้วิจัยจึงอภิปรายผลร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรังมีปัญหาและความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด ทั้งนี้เพราะโอกาสในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมีมาก จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า การฟังมีความจำเป็นมากกว่าการพูดเพราะหลายคนมีประสบการณ์การทำงานมานานกว่า 10 ปี การพูดหรือการสนทนาในเรื่องการซื้อขายทัวร์จะเป็นเรื่องเดิมๆ จึงทำให้ปัญหาด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์และความจำเป็นในการพูดเรื่องทั่วไปมีทั้งความจำเป็นและปัญหาน้อยที่สุด หลายคนบอกว่าปัญหาในการฟังที่พบมากที่สุด คือ การฟังภาษาอังกฤษจากนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ เนื่องจากการใช้สำนวน คำแสลง และสำเนียงที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มพบว่าทักษะการฟังด้านนี้มีปัญหาสูงสุด

2. กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาและความจำเป็นในการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์มากที่สุด จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่ าปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการนำเที่ยวบริเวณนี้มีน้อย ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสในการฝึกทักษะด้านนี้น้อยไปด้วย หากมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปใช้บริการจึงพบว่ามีปัญหาและความจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้มากที่สุด แต่เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติน้อยจึงทำให้ในสถานการณ์ของการทำงานจริงทักษะการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นต้องใช้น้อยที่สุดเพราะจะฟังภาษาไทยมากกว่า

3. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว พบว่า มีปัญหาและความจำเป็นในการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์มากที่สุด จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กล่าวว่าตนจบการศึกษาเพียงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือ 6 เท่านั้น ไม่สามารถเขียนภาษาอังกฤษได้ดี จึงทำให้มีปัญหาและความจำเป็นสูงสุด แต่นอกจากการเป็นพนักงานขายทัวร์แล้วหลายคนยังเป็นมัคคุเทศก์และพนักงานขับเรือด้วย จึงทำให้มีประสบการณ์หลากหลายช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น ส่งผลให้การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีปัญหาน้อยที่สุด ส่วนการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์และการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นต้องใช้น้อยที่สุดเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างบอกว่าการเป็นมัคคุเทศก์ช่วยพัฒนาการสื่อสารด้านการฟังและพูดให้ดีขึ้น ประสบการณ์จากการทำงานช่วยพัฒนาวิชาชีพได้มากกว่าการเรียนในห้องเรียน

ผลการตอบคำถามจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน

คำถามข้อที่ 1 โปรดอธิบายสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ท่านมีความยากหรือปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษขณะทำงาน และท่านแก้ปัญหาอย่างไร

1. มีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ ทำให้ต้องใช้วิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อลดความผิดพลาดในการสื่อสาร เช่น การค้นหาคำศัพท์จากสื่อต่างๆ
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์กับลูกค้าที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ จึงแก้ปัญหาโดยการให้ผู้ที่ชำนาญกว่าคุยแทน
3. เรื่องการซื้อทัวร์และการต่อรองราคาทัวร์แก้ปัญหาโดยใช้เครื่องคิดเลข
4. ลูกค้าพูดเร็วจนฟังไม่ทัน
5. ออกเสียงคำบางคำไม่ถูกต้องทำให้ชาวต่างชาติไม่เข้าใจ
6. การไม่ทราบคำศัพท์ภาษาอังกฤษ
7. การบรรยายโปรกรมทัวร์เป็นภาษาอังกฤษ

คำถามข้อที่ 2 โปรดระบุทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ (language skills) หรือความรู้ภาษาอังกฤษ (structural knowledge of English) ที่จำเป็นต่อการทำงานในบริษัทของท่าน

1. การอธิบายเรื่องรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์เพื่อโน้วน้าวให้ลูกค้าซื้อบริการ
2. การทักทายและกล่าวต้อนรับลูกค้า
3. การสอบถามความต้องการของลูกค้า
4. คำศัพท์
5. การพูดโต้ตอบ
6. ฟัง พูด อ่าน เขียน แต่การฟังสำคัญที่สุด
7. ทักทาย สอบถามราคาทัวร์ การอธิบายเส้นทางท่องเที่ยว
8. การเสนอราคาทัวร์ ราคาห้องพัก และระยะเวลาเดินทาง
9. ภาษากาย (body language)
10. การพูดโน้มน้าวใจ
11. การนัดหมายเวลา
12. การอธิบายประวัติของสถานที่ท่องเที่ยว

คำถามข้อที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำอื่นๆ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการทำงาน

1. เสนอแนะให้วิจัยครั้งต่อไปกับพนักงานขับรถหรือขับเรือ เพราะบุคลากรเหล่านี้อาจต้องเป็นมัคคุเทศก์เอง และยังมีปัญหาในการสื่อสารมากกว่าพนักงานขายทัวร์บางคน
2. ต้องการให้หน่วยงานต่างๆจัดอบรมภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยว
3. ภาษาอังกฤษที่เรียนจากห้องเรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้น้อยมาก ประสบการณ์ การทำงานในชีวิตประจำวัน และการเรียนรู้เพิ่มเติมจากสื่ออินเตอร์เนตช่วยในการทำงานมากที่สุด

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้ผู้วิจัยจึงสรุปและเสนอแนวทางในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. รูปแบบการจัดอบรม ควรจัดอบรมโดยแยกกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ (สถานีรถไฟตรัง ท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว) เพื่อให้จำนวนผู้เข้าอบรมไม่มากจนเกินไปทำให้สามารถฝึกทักษะได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนี้ทักษะพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษและความต้องการเรียนภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างต่างกันด้วย
2. ระยะเวลาในการจัดอบอรม ควรจัดอบรมในฤดูปิดการท่องเที่ยว (พฤษภาคม – ตุลาคม) โดยมีกำหนดการจัดอบรมมากกว่า 1 วันต่อกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าร่วมอบรมได้ทุกคน และควรจัดอย่างต่อเนื่องเพื่อทดสอบพัฒนาการทางการเรียน
3. เนื้อหาในการจัดทำคู่มือ ควรเน้นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีทั้งปัญหาและความจำเป็นสูงสุดจากทุกๆ ด้านไปพร้อมกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีมากที่สุดจากทุกด้าน โดยเรียงจากประเด็นที่มีปัญหามากสุดไปน้อยสุด ดังนี้

3.1 การฟังสำนวนและคำแสลงภาษาอังกฤษ

3.2 การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษให้ถูกต้อง

3.3 การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์

3.4 การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความสำคัญ

3.5 อ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความจำเป็นที่กลุ่มตัวอย่างมีมากที่สุดจากทุกด้าน โดยเรียงจากประเด็นที่มีความจำเป็นมากสุดไปน้อยสุด ดังนี้

3.6 การฟังความต้องการของลูกค้าด้านการท่องเที่ยว

3.7 การพูดเพื่ออธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

3.8 การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์

3.9 การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆและการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป

3.10 การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า และอ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์

4. ในการจัดอบรมควรเพิ่มเติมเนื้อหาและทักษะให้กลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันตามความต้องการดังนี้

4.1 กลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรัง ควรเพิ่มเนื้อหาด้านการให้ข้อมูลการเดินทาง (แผนที่และระบบขนส่งสาธารณะ) ที่พัก และร้านอาหาร และควรเน้นทักษะการฟังสำเนียงต่างๆ โดยเฉพาะการฟังภาษาอังกฤษจากชาวจีนและรัสเซียที่เป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน

4.2 กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงควรเน้นการแสดงบทบาทสมมติด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ โดยใช้วิทยากรชาวต่างชาติเป็นคู่สนทนา

4.3 กลุ่มตัวที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวควรฝึกทักษะทุกด้านเนื่องจากเป็นกลุ่มมีปัญหาในการใช้ภาษามากที่สุด โดยเน้นการเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายทัวร์ และควรเพิ่มเติมข้อมูลการท่องเที่ยวทางทะเล

ข้อจำกัด

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 แห่ง แต่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้เพียง 6 แห่งเนื่องจากอีก 2 แห่งปิดสำนักงานชั่วคราว และแบบสอบถามจำนวน 2 ใน 6 ฉบับที่เก็บได้ไม่สมบูรณ์ โดยขาดข้อมูลเรื่องความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ จึงทำให้ผลที่ออกมาอาจมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมในทุกๆสถานประกอบการร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากสำนักงานนำเที่ยวในจังหวัดตรังมีจำนวนไม่มากหากเปรียบเทียบกับจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงอื่นๆ จึงทำให้กลุ่มประชากรในการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีน้อย อีกทั้งผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานขายทัวร์ ไม่ได้ครอบคลุมถึงบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวทั้งหมด ข้อมูลที่ได้จึงมีความเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลกับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในภาพรวม ทั้งนี้จากการสังเกตการณ์ขณะเก็บข้อมูลและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ทำหน้าที่หลากหลายไม่ได้ทำเฉพาะในตำแหน่งงานของตน เช่น พนักงานบัญชีจะต้องพูดคุยกับนักท่องเที่ยวเรื่องค่าใช้จ่าย มัคคุเทศก์บางคนจะต้องทำหน้าที่ขายทัวร์ เป็นต้น ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงควรได้รับการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษไปพร้อมกัน และควรเก็บข้อมูลกับพนักงานขายทัวร์ที่ตั้งสำนักงานที่บ้านร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทดสอบสมมุติฐานและทำการอ้างอิงผลการวิจัยไปสู่ประชากรกลุ่มอื่นที่มีคุณสมบัติเหมือนกันได้

2. ปัจจุบันเส้นทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เปลี่ยนไป โดยก่อนหน้านี้นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาจังหวัดตรังโดยรถโดยสารประจำทาง โดยเฉพาะรถไฟจะเป็นที่นิยมมาก และเมื่อเดินทางมาถึง ก็จะใช้บริการรถตุ๊กๆ หรือมอเตอร์ไซด์รับจ้างต่อไปถึงที่พัก แต่ปัจจุบันได้มีการระบบขนส่งทางเรือ โดยนักท่องเที่ยวสามารถลงเรือจากจังหวัดภูเก็ตผ่านจังหวัดพังงา กระบี่ มาจังหวัดตรัง และสามารถเดินทางต่อไปจังหวัดสตูลรวมถึงเกาะลังกาวี ประเทศมาเลเซีย ทำให้การท่องเที่ยวในเมืองตรังซบเซาลงไปบ้าง งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานที่ให้บริการด้านระบบขนส่งสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นรถตุ๊กๆ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำเรือโดยสาร

3. เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดตรังอยู่ภายใต้การดูแลของอุทยานแห่งชาติหาดเจ้าไหม โดยมีกำหนดปิดอุทยานในฤดูวางไข่ของสัตว์ทะเล ประมาณ 6 เดือนต่อปี (พฤษภาคม – ตุลาคม) ส่งผลให้ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวบางแห่ง ทั้งบริเวณหน้าสถานีรถไฟ และหน้าหาดปากเมง ต้องหยุดกิจการ

ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงส่งผลให้พนักงานของบริษัทบางรายต้องเปลี่ยนงาน เช่น ไปเป็นพนักงานเสิร์ฟอาหารแทน งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในภาพรวม เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบที่หลากหลาย และควรวางแผนการเก็บข้อมูลในช่วงฤดูการท่องเที่ยว เพราะจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์อย่างรวดเร็ว

4. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการทั้ง 6 รายพบว่าปัญหาหลักที่เกิดจากการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ การสื่อสารกับคนที่ใช้ภาษาอังกฤษไม่ได้ ทำให้ต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารที่หลากหลาย ทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องการอบรมภาษาที่ 3 เพิ่มเติมควบคู่ไปกับภาษาอังกฤษ

5. เนื่องจากปัจจุบันมีแรงงานต่างด้าวทำงานในสถานประกอบการบริเวณชายหาดและเกาะต่างๆเป็นจำนวนมาก ทั้งสำนักงานนำเที่ยว ที่พัก หรือร้านอาหาร การวิจัยครั้งจ่อไปควรศึกษาถึงปัญาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษกับกลุ่มคนเหล่านี้ด้วย

บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว. (2560,มกราคม 20). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก http://newdot2.samartmultimedia .com/home/listcontent/11/221/276.

ณรงค์ฤทธ์ โสภา. (2551). *ความต้องการพัฒนาความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัด มหาสารคาม ของแก่น ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์*. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ผู้จัดการออนไลน์. (2557, ธันวาคม 25). *โครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด*. สืบค้นจาก http://www.manager .co.th/travel/viewnews.aspx?NewsID=9570000125455.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. (2557, มิถุนายน 2559). *ทิศทางการวิจัย แผนการวิจัย ประเด็นการวิจัย 2557-2559*. สืบค้นจาก http://rdi.rmutsv.ac.th/_info/?q=th/news/ 449-1493025291-84-240417.

ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย. 9*(2): 16-30.

ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมอาเซียน. (2560, มกราคม 13). *วิชาชีพท่องเที่ยวกับ AEC*. สืบค้นจาก http://www.thai-aec.com/635.

สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2555). *อาเซียน รู้ไว้ได้เปรียบแน่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์.

สุลีพร ศุภสิริวิทยา. (2557). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับเจ้าบ้าน ชุมชนคลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง. (2559, พฤศจิกายน 25). *รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตรัง*. สืบค้นจาก http:// www. mots.go.th/trang/more_news.php?cid=11.

Abu-Zahra, M., & Shayeb, A. S. (2011, January 13) . *Is ESP a Need?*. Available Source: http://www.qou. edu/english/conferences/First National Conference.

Anthony, L. (1997). *Defining English for Specific Purposes and the Role of ESP*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bosher, S. & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: designing a course in health-care communication for the immigrant students in the USA. English for Specific purposes, 21, 59-79.Carter, D. 1983. Some propositions about ESP. *The ESP Journal 2*, 131-137.

Chen, Y. (2006). From the common core to specific. *Asian ESP Journal, 1*(3), 24-50.

Crystal, D. (2003). *English as a global language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for Specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

EF EPI. (2017, June 18). *The world's largest ranking of countries by English skills*. Available Source: http://www.ef.co.th/epi.

Grant, C. D., & Dickson, B. R. (2006). Personal Skills in Chemical Engineering Graduate. The development of skills within degree programmes to meet the need of employers. *Education for Chemical Engineer, 1*, 23-29.

Hamp-Lyons, L. (2001). *English for academic purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hutchinson, T & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Jordan, R. R. (1997). *English for Academic Purposes: A guide and Resource book for researcher.* Cambridge: Cambridge University Press.

Kennedy. C., & Bolitho. R. (1984*). English for specific purposes: Essential language teaching series*. London: Macmillan.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*, 607-610.

Lee, F.T. (2003). Definition essential learning skill in student's engineering education. *The 26th HERDSA Annual conference*, Christchurch, New Zealand.

Mackay, R. and Mountford, A. (1978). *English for Specific Purposes: A case Study Approach*. London: Longman.

McDonounh, J. (1984). *ESP in Perspective: A Practical Guide*. Collins Educational.

Munby, J. (1978). *Communicative syllabus design: A sociolinguistic model for defining the content of purpose-specific grogrames*. Cambridge: Cambridge University Press.

Rahman, M. (2015). English for Specific Purposes (ESP): A Holistic Review. *Universal Journal of Educational Research, 3*(1), 24-31.

Richterich, R., & Chancerel, J. (1980). *Identifying of Needs of Adult Learning a Foreign Language.* Oxford: Pergamon Press.

Robinson, P. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. New York: Prentice Hall.

Stevens, P. (1980). *Teaching English as an International Language*. Oxford: Pergamon Press.

Strevens, P. (1977). *New Orientations in the Teaching of English*. Oxford: Oxford University Press.

Wang, X. X. (2007). *An analysis of English Majors' needs in BE course design*. Unpublished master's thesis, Northeast University, Changchun.

Yamane, T. (1 9 7 3). *Statistics: An Introductory Analysis. Third edition*. New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามสำหรับพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง

เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดตรัง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบการสอนหรือการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ต่อไป

ขอรับรองว่าคำตอบจากท่านจะถือเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอให้ได้ได้โปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อและตรงกับความคิดของท่าน ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General Background Information of the Respondents)

ตอนที่ 2 ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (Problem and Specific Language Needs)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวสุภาพร เจริญสุข
อาจารย์ประจำสาขาภาษาต่างประเทศ
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General Background Information of the Respondents)

คำชี้แจง ตอบคำถามต่อไปนี้โดยใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☑ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ให้ไว้

1. เพศ (Gender) ☐ ชาย (Male) ☐หญิง (Female)
2. อายุ (Age) ……. ปี (year olds)
3. ประวัติการศึกษา (Educational Background)

   3.1 วุฒิการศึกษาสูงสุด

   ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาตรี ☐ ปวส ☐ ปวช

   ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ) …….

   3.2 สาขาที่เรียน …….. คณะ ……
4. ประวัติการเรียนภาษาอังกฤษ (English Background)

   4.1 ท่านเริ่มเรียนภาษาอังกฤษในระดับชั้นใด

   ☐ อนุบาล ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ) ……

   4.2 ท่านเรียนภาษาอังกฤษมา …… ปี

   4.3 ท่านเคยอบรมภาษาอังกฤษหรือไม่ ☐ เคย (โปรดระบุ)…….. ☐ ไม่เคย

   4.4 ประสบการณ์การทำงาน

   ตำแหน่งงาน (Job Position)

   ☐ พนักงานต้อนรับ ☐ พนักงานขายทัวร์ ☐ พนักงานบัญชี

   ☐ พนักงานขับรถ/ขับเรือ ☐ มัคคุเทศก์ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) ……

   4.5 ท่านประกอบอาชีพในบริษัททัวร์มาแล้ว …….. ปี

   4.6 โปรดระบุระดับทักษะภาษาอังกฤษและความบ่อยครั้งในการภาษาอังกฤษของท่านในปัจจุบัน

   5 หมายถึง ยอดเยี่ยม/บ่อยมาก

   4 หมายถึง ดี/บ่อย

   3 หมายถึง ปานกลาง/บางครั้ง

   2 หมายถึง น้อย/น้อย

   1 หมายถึง น้อยมาก/ไม่เคยเลย

ทักษะภาษาอังกฤษ	ระดับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ	ความบ่อยครั้งในการภาษาอังกฤษ
ทักษะการฟัง	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
ทักษะการพูด	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
ทักษะการอ่าน	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
ทักษะการเขียน	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

ตอนที่ 2 ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (Problem and Specific Language Needs)

คำชี้แจง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของท่าน แต่ละหัวข้อประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☑ ของแต่ละสถานการณ์ที่ท่านต้องการใช้ในการทำงานในปัจจุบันตามความเป็นจริง

5 หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นมาก
3 หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นปานกลาง
2 หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นน้อย
1 หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์

ที่	สถานการณ์ในการสนทนา	ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
เมื่อท่านสนทนากับลูกค้า ท่านเห็นว่าประเด็นดังต่อไปนี้ มีปัญหาและความจำเป็นต่อท่านในการสื่อสารมากน้อยเพียงใด			
1.	การต้อนรับ/ทักทายลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
2.	การอำลาลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
3.	ข้อมูลการท่องเที่ยว	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
4.	ความต้องการของลูกค้าในการซื้อทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
5.	การฟังความต้องการของลูกค้าในการเลือกโปรแกรมทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
	การอธิบายโปรแกรมทัวร์		
	5.1 เรื่องที่พัก	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
	5.2 การเดินทาง	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
	5.3 การท่องเที่ยว	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
	5.4 ราคาทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
	5.5 การจ่ายเงิน (เงินสด/บัตรเครดิต)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
6.	การฟังเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรแกรมทัวร์ของลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
7.	การแจ้งเรื่องราคาทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
8.	การฟังเรื่องการต่อรองราคาทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
9.	การสรุปรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
10.	การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

ตารางที่ 2 ปัญหาและความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

ที่	สถานการณ์ในการฟัง	ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
เมื่อท่านสนทนากับลูกค้า ท่านเห็นว่าประเด็นดังต่อไปนี้ มีปัญหาและความจำเป็นต่อท่านในการสื่อสารมากน้อยเพียงใด			
1.	การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
2.	การฟังสำนวน	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
3.	คำแสลงภาษาอังกฤษ	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
4.	การฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วง	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
5.	การฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

ตารางที่ 3 ปัญหาและความจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

ที่	สถานการณ์ในการพูด	ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
เมื่อท่านสนทนากับลูกค้า ท่านเห็นว่าประเด็นดังต่อไปนี้ มีปัญหาและความจำเป็นต่อท่านในการสื่อสารมากน้อยเพียงใด			
1.	การกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
2.	การกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
3.	การอธิบายสาเหตุของความผิดพลาด	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
4.	อธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
5.	การสนทนาเรื่องทั่วไปกับลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
6.	การแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชย	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
7.	การสอบถาม/กล่าวย้ำคำถามหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
8.	การเสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
9.	การพูดปฏิเสธอย่างสุภาพ	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
10.	การพูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
11.	การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (Pronunciation)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

ตารางที่ 4 ปัญหาและความจำเป็นในการอ่านภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

ที่	สถานการณ์ในการอ่าน	ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
เมื่อท่านสนทนากับลูกค้า ท่านเห็นว่าประเด็นดังต่อไปนี้ มีปัญหาและความจำเป็นต่อท่านในการสื่อสารมากน้อยเพียงใด			
1.	รายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
2.	ข้อมูลการเดินทางของลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
3.	ข้อมูลการจองทัวร์ (ใส่เอกสารต่างๆ)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
4.	ข้อมูลยืนยันการจองทัวร์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

ตารางที่ 5 ปัญหาและความจำเป็นในการเขียนภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

ที่	สถานการณ์ในการเขียน	ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
เมื่อท่านสนทนากับลูกค้า ท่านเห็นว่าประเด็นดังต่อไปนี้ มีปัญหาและความจำเป็นต่อท่านในการสื่อสารมากน้อยเพียงใด			
1.	บันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ของลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
2.	กรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจอง	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
3.	เขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
4.	บันทึกย่อจากการโต้ตอบ/ซักถามลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
5.	เขียนข้อมูลเส้นทางการเดินทางให้ลูกค้า	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
6.	เขียนจดหมาย/E-mail ในการโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (Specific Language Needs)

คำชี้แจง: ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ และข้อเสนอหรือคำแนะนำอื่นๆเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานจำนวน 1 ข้อ กรุณาตอบคำถามเหล่านี้ด้วยประสบการณ์การทำงานในบริษัททัวร์และความคิดเห็นของท่าน

คำถาม 1 โปรดอธิบายสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ท่านมีความยากหรือปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษขณะทำงาน และท่านแก้ปัญหาอย่างไร

……

……

……

……

……

……

……

คำถาม 2 โปรดระบุทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ (Language Skills) หรือความรู้ภาษาอังกฤษ (Structural Knowledge of English) ที่จำเป็นต่อการทำงานในบริษัทของท่าน

……

……

……

……

……

……

……

คำถาม 3 ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำอื่นๆ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการทำงาน

……

……

……

……

……

……

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามครั้งนี้

ภาคผนวก ค
ตารางแสดงผลรวม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์

สถานการณ์ในการสนทนา	สถานีรถไฟตรัง				ท่าเรือหาดปากเมง							
					มีสำนักงาน				ไม่มีสำนักงาน			
	ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. การต้อนรับ/ทักทายลูกค้า	2.53	1.66	3.77	1.48	3.83	1.16	5.00	.00	3.93	1.07	4.07	.91
2. การอำลาลูกค้า	2.00	1.29	3.15	1.57	2.66	.81	3.50	1.73	3.43	1.28	3.71	1.26
3. การอธิบายข้อมูลการท่องเที่ยว	2.53	1.71	3.38	1.50	3.50	1.22	5.00	.00	4.14	1.02	4.21	1.28
4. การสอบถามความต้องการของลูกค้า	2.85	1.40	3.50	1.44	3.50	1.22	5.00	.00	3.86	1.02	4.07	1.20
5. การฟังความต้องการของลูกค้า 5.1 เรื่องที่พัก	2.54	1.39	3.61	1.32	3.50	1.22	5.00	.00	3.93	.99	4.28	.99
5.2 การเดินทาง	2.62	1.33	3.46	1.45	3.66	1.21	5.00	.00	3.79	.97	4.21	1.05
5.3 การท่องเที่ยว	2.62	1.45	3.54	1.33	3.50	1.22	5.00	.00	4.07	.82	4.42	.64
5.4 ราคาทัวร์	2.54	1.61	3.69	1.37	3.83	1.32	4.50	1.00	3.79	1.25	4.21	1.18
5.5 การจ่ายเงิน (เงินสด/บัตรเครดิต)	2.23	1.36	3.23	1.53	3.33	1.36	5.00	.00	3.71	1.26	3.93	1.38
6. การฟังเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรแกรม	3.00	1.25	3.30	1.43	3.33	1.21	4.25	.50	4.07	.73	4.00	.96
7. การแจ้งเรื่องราคาทัวร์	2.62	1.55	3.30	1.31	3.16	1.60	5.00	.00	3.79	1.05	4.00	1.03
8. การฟังเรื่องการต่อรองราคาทัวร์	2.77	1.53	3.38	1.92	3.16	.98	4.50	.57	3.71	.82	3.93	1.14
9. การสรุปรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์	2.77	1.59	3.30	1.43	3.00	.89	4.50	.57	4.00	1.10	4.07	.91
10. การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์	2.77	1.42	3.69	1.10	3.40	.89	4.50	5.7	4.00	.78	4.07	.82
	2.56	1.46	3.45	1.44	3.38	1.17	4.69	.71	3.87	1.01	4.08	1.05

ตารางที่ 2 ตารางแสดงปัญหาและความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

สถานการณ์ในการสนทนา	สถานีรถไฟตรัง				ท่าเรือหาดปากเมง							
					มีสำนักงาน				ไม่มีสำนักงาน			
	ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ	3.38	1.19	3.62	1.04	3.16	.98	4.16	1.60	4.00	1.03	4.14	.66
2. การฟังสำนวน	3.38	1.19	3.46	1.26	3.33	1.21	3.66	1.36	4.14	.86	4.14	.94
3. คำแสลงภาษาอังกฤษ	3.62	1.38	3.54	1.19	3.33	1.21	3.66	1.36	3.93	1.14	3.86	.94
4. การฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วง	3.00	1.29	3.54	1.05	3.16	.98	3.66	1.36	3.86	.86	3.79	1.25
5. การฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป	2.77	1.30	3.46	1.12	2.83	.98	3.66	1.36	4.00	1.17	4.50	.85
	3.32	1.27	3.52	1.13	3.16	1.07	3.76	1.14	3.98	1.10	4.08	.93

ตารางที่ 3 ตารางแสดงปัญหาและความจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

สถานการณ์ในการสนทนา	สถานีรถไฟตรัง				ท่าเรือหาดปากเมง							
					มีสำนักงาน				ไม่มีสำนักงาน			
	ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. การกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ	2.62	1.44	3.15	1.21	3.66	1.21	3.66	1.63	3.71	1.13	3.78	1.31
2. การกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด	2.46	1.33	3.15	1.21	3.50	1.22	4.50	1.22	3.64	1.33	4.28	1.13
3. การอธิบายสาเหตุของความผิดพลาด	3.00	1.58	3.23	1.36	3.16	.98	4.33	.81	3.86	1.16	4.14	1.35
4. อธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	2.92	1.55	3.38	1.19	3.16	.98	4.33	.81	4.00	1.24	4.42	1.08
5. การสนทนาเรื่องทั่วไปกับลูกค้า	2.77	1.53	2.92	1.18	2.83	.75	4.16	.16	3.78	1.25	4.35	.84
6. การแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชย	2.30	1.49	2.85	1.34	2.83	.75	3.16	.75	3.50	1.28	3.86	1.46
7. การสอบถาม/กล่าวย้ำคำถามหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	2.70	1.75	3.07	1.38	2.66	.51	3.50	1.37	4.14	1.02	4.21	.80
8. การเสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า	2.70	1.49	3.00	1.35	2.66	.51	4.33	1.21	3.71	.99	4.14	1.16
9. การพูดปฏิเสธอย่างสุภาพ	2.70	1.60	3.15	1.21	2.66	.51	4.66	.81	3.57	1.34	3.71	1.38
10. การพูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	3.08	1.60	3.30	1.25	3.00	.63	4.16	.75	3.92	1.20	4.21	1.47
11. การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.08	1.49	3.38	1.26	2.83	.67	3.83	.98	4.14	.86	4.14	1.40
	2.75	1.53	3.14	1.26	2.99	.79	4.05	.95	3.81	1.16	4.11	1.21

ตารางที่ 4 ตารางแสดงปัญหาและความจำเป็นในการอ่านภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

สถานการณ์ในการสนทนา	สถานีรถไฟตรัง				ท่าเรือหาดปากเมง							
					มีสำนักงาน				ไม่มีสำนักงาน			
	ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. รายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท	2.77	1.30	3.32	1.16	2.66	1.03	3.83	1.47	4.21	.89	4.36	1.00
2. ข้อมูลการเดินทางของลูกค้า	2.62	1.26	3.15	1.28	2.66	1.03	3.66	1.36	4.07	.82	4.50	.75
3. ข้อมูลการจองทัวร์	2.46	1.19	3.15	1.14	2.66	1.03	3.66	1.36	3.71	1.26	4.29	1.32
4. ข้อมูลยืนยันการจองทัวร์	2.46	1.19	3.07	1.25	3.00	.63	4.83	1.40	3.64	1.27	4.07	1.07
	2.57	1.23	3.17	1.20	2.75	.93	3.99	1.39	3.91	1.06	4.30	1.04

ตารางที่ 5 ตารางแสดงปัญหาและความจำเป็นในการเขียนภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป

สถานการณ์ในการสนทนา	สถานีรถไฟตรัง				ท่าเรือหาดปากเมง							
					มีสำนักงาน				ไม่มีสำนักงาน			
	ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น		ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. บันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ของลูกค้า	2.38	1.26	3.07	1.38	2.16	1.16	3.83	1.47	4.14	.77	4.29	.91
2. กรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจอง	2.31	1.18	3.07	1.32	2.00	.89	3.66	1.36	4.07	.82	4.36	.92
3. เขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์	2.69	1.25	3.61	1.19	2.33	1.50	3.83	1.47	4.57	.64	4.43	.85
4. บันทึกย่อจากการโต้ตอบ/ซักถามลูกค้า	2.77	1.23	3.46	1.26	2.33	1.50	3.83	1.47	4.07	.86	4.50	.94
5. เขียนข้อมูลเส้นทางการเดินทางให้ลูกค้า	2.62	1.19	3.23	1.58	2.00	.89	3.83	1.47	4.00	1.10	4.50	.75
6. เขียนจดหมาย/E-mail ในการโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	3.07	1.38	3.69	1.31	2.00	.89	3.83	1.47	4.07	1.26	4.21	1.18
	2.64	1.24	3.36	1.34	2.14	1.34	3.80	1.45	4.15	.90	4.38	.93

ภาคผนวก ง
ตารางแสดงผลรวมรายข้อ

ตารางที่ 4 ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษรวมของกลุ่มตัวอย่าง

สถานการณ์ในการสนทนา	ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD
การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์				
1. การกล่าวต้อนรับ/ทักทายลูกค้า	3.36	1.51	4.06	1.18
2. การกล่าวอำลาลูกค้า	2.72*	1.33	3.45*	1.43
3. การอธิบายข้อมูลการท่องเที่ยว	3.39	1.49	3.96	1.35
4. การสอบถามความต้องการของลูกค้าในการซื้อทัวร์	3.39	1.25	3.96	1.29
5. การฟังความต้องการของลูกค้า 5.1 เรื่องที่พัก	3.30	1.35	4.09	1.16
5.2 การเดินทาง	3.30	1.28	4.00	1.26
5.3 การท่องเที่ยว	3.39	1.34	4.13**	1.08
5.4 ราคาทัวร์	3.30	1.52	4.03	1.25
5.5 การจ่ายเงิน (เงินสด/บัตรเครดิต)	3.06	1.49	3.77	1.45
6. การฟังเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรแกรมทัวร์ของลูกค้า	3.15	1.30	3.74	1.18
7. การแจ้งเรื่องราคาทัวร์	3.21	1.55	3.83	1.21
8. การฟังเรื่องการต่อรองราคาทัวร์	3.24	1.45	3.77	1.14
9. การสรุปรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์	3.33	1.67	3.80	1.19
10. การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์	3.41**	1.65	3.96	.95
การฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป				
1. การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ	3.60	1.18	3.93**	1.02
2. การฟังสำนวน	3.69**	1.12	3.78	1.16
3. การฟังคำแสลงภาษาอังกฤษ	3.69**	1.22	3.69	1.10
4. การฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วง	3.39	1.10	3.66*	1.16
5. การฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป	3.30*	1.32	3.93**	1.14
การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป				
1. การกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ	3.27	1.38	3.51*	1.32
2. การกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.15	1.38	3.87	1.29
3. การอธิบายสาเหตุของความผิดพลาด	3.39	1.32	3.81	1.33
4. การอธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	3.42	1.37	4.00**	1.17
5. การสนทนาเรื่องทั่วไปกับลูกค้า	3.21	1.37	3.75	1.22

สถานการณ์ในการสนทนา	ปัญหา		ความจำเป็น	
	M	SD	M	SD
6. การแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชย	2.90*	1.45	3.51*	1.37
7. การสอบถาม/กล่าวย้ำคำถามหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	3.30	1.57	3.63	1.24
8. การเสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า	3.12	1.48	3.72	1.35
9. การพูดปฏิเสธอย่างสุภาพ	3.06	1.70	3.66	1.31
10. การพูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	3.42	1.74	3.84	1.32
11. การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.48**	1.78	3.78	1.29
การอ่านภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป				
1. การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท	3.36**	1.33	3.81**	1.23
2. การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า	3.24	1.25	3.81**	1.23
3. การอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้า	3.03*	1.29	3.72*	1.32
4. การอ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์	3.06	1.27	3.81**	1.23
การเขียนภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป				
1. การเขียนบันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ของลูกค้า	3.09	1.40	3.72*	1.30
2. การกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจอง	3.00*	1.33	3.72*	1.28
3. การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์	3.42**	1.43	4.00**	1.14
4. การเขียนบันทึกย่อจากการโต้ตอบหรือการซักถามลูกค้า	3.21	1.32	3.96	1.23
5. การเขียนข้อมูลเส้นทางการเดินทางให้ลูกค้า	3.09	1.37	3.87	1.36
6. การเขียนจดหมายหรืออีเมล์ในการโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	3.30	1.49	3.93	1.27

หมายเหตุ: * หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นสูงสุด

** หมายถึง มีปัญหาและความจำเป็นต่ำสุด