



รายงานการวิจัย

การศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ
ผู้ให้บริการคุณภาพการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล

**A Study of English Communication Patterns Used by
Qualified Tourism Service Providers in Satun Province**

จุฑาภรณ์ ภารพ

ฐิตินารถ คำยอด

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2558

การศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ ผู้ให้บริการคุณภาพการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล

จุฑาภรณ์ ภารพป¹ และ ฐิตินาร์ธ ค่ายอด²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว (2) ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และ (3) สร้างคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หลีเป๊ะ จังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ มัคคุเทศก์จำนวน 10 คน พนักงานร้านอาหารจำนวน 10 คนและพนักงานขับรถเรือหางยาวนำเที่ยวจำนวน 10 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสังเกตและบันทึกเสียงการใช้ภาษาอังกฤษในระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างและใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นการใช้คำศัพท์หรือวลีสั้น ๆ ในการโต้ตอบสนทนากับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ จำนวนและโครงสร้างไวยากรณ์ เมื่อพิจารณาปัญหาและสาเหตุของปัญหาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้ ส่วนสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่กล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษที่ไม่ได้รับการพัฒนา และความไม่คุ้นชินกับสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ดังนั้นคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอาจเป็นสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในการศึกษาคำศัพท์ และภาษาอังกฤษเฉพาะด้านที่สอดคล้องกับอาชีพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

²คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

A Study of English Communication Patterns Used by Qualified Tourism Service Providers in Satun Province

Jutaporn Parapob¹ and Thitinart Khamyod²

Abstract

The objectives of the study were to (1) investigate English communication patterns used by tourism service providers, (2) explore problems and causes of problems in using English for communication, and (3) create English for communication booklets for tourism service providers in Adang-Rawi archipelago and Lipe Island in Satun province. The samples were randomly selected by using purposive sampling method. They were 10 tour guides, 10 waiters/waitresses, and 10 long-tail boat sailors. Data were collected through an observation and a voice recording during the samples' work. Also, a semi-structured interview was used to question about problems and causes of problems in using English for communication.

The results showed that English communication patterns used by tourism service providers were using short words or phrases to communicate with tourists. Some mistakes in the use of vocabulary, expressions, and grammar were made. Considering the problems and the causes of problems, it was found that the main problem was the incapacity of the samples to use English to communicate with the tourists. Many causes – i.e. the lack of bravery to communicate with foreigners, undeveloped English proficiency, and unfamiliarity with English nonnative speakers' accents were found. Consequently, English for communication booklets for tourism service providers created might be appropriate learning materials in studying vocabulary and English for specific purposes relevant to their professions.

Keywords: English patterns, English for communication, Tourism service providers

¹Faculty of Liberal Arts. Rajamangala University of Technology Srivijaya

² Faculty of Liberal Arts. Rajamangala University of Technology Srivijaya

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญโดยมอบทุนสนับสนุนงานวิจัยประจำปีงบประมาณ 2558 งานวิจัยฉบับนี้จะไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยปราศจากความร่วมมือในการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการคุณภาพด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ พนักงานขับรถหางยาวนำเที่ยว และพนักงานร้านอาหาร และขอขอบคุณนักศึกษาผู้ช่วยวิจัยในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

จุฑาภรณ์ ภารพ
ฐิตินาร์ธ คำยอด
คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ตัวแปรในการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความสำคัญของภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยวและบริการ	4
2.2 ยุทธศาสตร์นโยบายของการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล	5
2.3 การท่องเที่ยวจังหวัดสตูล	6
2.4 การสื่อสาร	9
2.5 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	10
2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ	11
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและบริการ	12
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 กลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว	16
4.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว	24
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลและอภิปรายผล	29
5.2 ข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	34



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง	24



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาษานับเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในโลกไร้พรมแดนที่มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างชนชาติต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษนับเป็นภาษาสากลที่ทั่วโลกใช้เป็นสื่อกลางมากที่สุดใน การสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของดวงเดือน แสงชัย (2533) ที่ว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาแรกที่ควรได้เรียนรู้เพื่อสามารถติดต่อกับชาติต่าง ๆ ได้ เนื่องจากภาษาอังกฤษมีความสำคัญในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ การติดต่อส่วนตัว การเจรจา การทูต การเมือง การค้าขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสูงมาก ฉะนั้นจะเห็นได้ว่านับวันภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

วรรณ วลัยวานิช (2539) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้นประเทศไทยจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น นอกจากการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ให้เจริญก้าวหน้าพร้อมที่จะรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ ทรัพยากรทางวัฒนธรรมและทรัพยากรบุคคลควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้การท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเผยว่า จังหวัดสตูล เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีชื่อเสียงด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เช่น อุทยานแห่งชาติตะรุเตา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา มีป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ รวมทั้งจังหวัดสตูลยังเป็นจังหวัดชายแดนที่มีเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสตูลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ศักยภาพด้านสังคมและเศรษฐกิจ และที่สำคัญก็คือศักยภาพของทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

โครงการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (สศช., 2546) ซึ่งให้เห็นว่า ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องยกระดับศักยภาพของบุคลากรสำหรับการท่องเที่ยวในหลาย ๆ ด้าน หนึ่งในนั้นคือ ด้านระบบการศึกษา โดยชี้ให้เห็นว่า ระบบการศึกษาและการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยไม่ได้เน้นถึงความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบแบบยั่งยืน แม้ว่าประเทศไทยจะได้เปรียบประเทศอื่นจากการที่คนไทยมีอัธยาศัยดี โอบอ้อมอารี มีน้ำใจชอบให้บริการ แต่คุณสมบัติพื้นฐานเหล่านี้ไม่สามารถทำให้คนไทยแข่งขันกับประเทศอื่นได้ จึงจำเป็นต้องยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งด้านความรู้และทักษะให้ทัดเทียมกับระดับสากล และเป็นมืออาชีพในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง

คณะผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวและพนักงานร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญของ จังหวัดสตูล นั่นคือ หมู่เกาะอาดัง-ราวี หลีเป๊ะ โดยคณะผู้วิจัยมีความสนใจศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อนำมาสร้างคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งคณะผู้วิจัยหวังว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสตูลในการพัฒนาศักยภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
- 1.2.3 เพื่อสร้างคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ทำให้ทราบรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
- 1.3.2 ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
- 1.3.3 ได้เผยแพร่คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

1.3.4 นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแก่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ (10 คน) พนักงานขับรถเรือหางยาวนำเที่ยว (10 คน) พนักงานร้านอาหาร (10 คน) จำนวน 30 คน ในพื้นที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หนีเป๊ะ ซึ่งได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.5 ตัวแปรในการวิจัย ได้แก่

ตัวแปรอิสระ คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการคุณภาพการท่องเที่ยว หมายถึง มัคคุเทศก์ พนักงานขับรถเรือหางยาวนำเที่ยวและพนักงานร้านอาหาร ในพื้นที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หนีเป๊ะ จังหวัดสตูล

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หนีเป๊ะ จังหวัดสตูล ที่ใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษา และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง

รูปแบบ หมายถึง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ พนักงานขับรถเรือหางยาวนำเที่ยวและพนักงานร้านอาหาร ในพื้นที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หนีเป๊ะ จังหวัดสตูล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการคุณภาพด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดสตูล เพื่อนำไปจัดทำคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอีกด้วย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ความสำคัญของภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยวและบริการ
- 2.2 ยุทธศาสตร์นโยบายของการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล
- 2.3 การท่องเที่ยวจังหวัดสตูล
- 2.4 การสื่อสาร
- 2.5 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- 2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2.1 ความสำคัญของภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยวและบริการ

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและได้รับการยอมรับว่าเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนั้นภาษาอังกฤษยังได้รับการจัดลำดับว่าเป็นภาษาที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการทำงานอีกด้วย (ชลดา และคณะ อ้างถึงใน อัญชลี อติแพทย์, 2554) ในทางธุรกิจผู้ที่มีความรู้และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีโอกาสนในการประกอบธุรกิจและเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ ส่งผลให้ผู้มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการพูด มีโอกาสที่จะได้งานและการสนับสนุนในอาชีพเพิ่มขึ้น (สุริน ร่วมคำ และคณะ, 2554)

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย การศึกษาของยูภาภรณ์ พิริยศิลป์ (2557) ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยว โดยได้ทำการสำรวจผู้ประกอบการในจังหวัดขอนแก่นพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่ง



เนื้อหาที่จำเป็นต่อการทำงาน ได้แก่ การสนทนาในชีวิตประจำวัน การกล่าวต้อนรับ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

สำหรับอุตสาหกรรมบริการ บุคลากรหรือพนักงานในสถานประกอบการประเภท โรงแรม รีสอร์ท หรือโฮมสเตย์ รวมถึงพ่อค้าแม่ค้าที่บริการขายอาหารให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทย ส่วนมีความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาที่ผ่านมา เช่น ผลงานวิจัยของวนิดา และคณะ (2555) ที่พบความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษของพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทในเขตอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียงในจังหวัดสมุทรสงคราม เช่นเดียวกับ รัชชสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2551) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรแผนกต่างๆ คือ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน/งานบริการส่วนห้องพักในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรแผนกต่างๆ มีความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ Lin และ Vajirakachorn (n.d.) ก็ได้ศึกษาคูณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรมจากมุมมองของผู้จัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมโรงแรมในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2015 ผลการศึกษาพบคุณลักษณะหลัก 5 ประการที่พนักงานโรงแรมพึงมี คือ ทักษะเกี่ยวกับการทำงาน ภาษา บุคลิกภาพ ภาพลักษณ์และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) นฤมล จิตรเอื้อ และ เขมมารี รัชชชชีพ (มปป.) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีต่อผู้ประกอบการด้านการบริการและการท่องเที่ยวว่า สถานประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า ที่ค้าขายเกี่ยวกับอาหารที่บริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากการคำนึงถึงเรื่องความสะดวกของอาหาร และความสดใหม่ของวัตถุดิบ ควรคำนึงถึงการเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการ รวมทั้งการที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศนั้นจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศเพิ่มมากขึ้น เป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

2.2 ยุทธศาสตร์นโยบายของการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล

ยุทธศาสตร์จังหวัดสตูล พ.ศ. 2557 พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่หลากหลายให้ได้มาตรฐานระดับสากลและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พัฒนาผลผลิตและสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐานรองรับความต้องการทั้งในประเทศและต่างประเทศ พัฒนาคนและสังคมแห่งการเรียนรู้ภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลาย ชุมชนและประชาชนเข้มแข็ง อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขสู่ประชาคมอาเซียน การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของ

ชุมชน และ พัฒนาระบบโลจิสติกส์สนับสนุนการขนส่ง การท่องเที่ยว เกษตรกรรม และการค้าชายแดนฝั่งอันดามัน

ยุทธศาสตร์จังหวัดสตูล พ.ศ. 2558 พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้มาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (<http://123.242.184.177/satun/91000/index.php/2012-10-13-01-26-27>)

จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในประเด็นที่ทางจังหวัดให้ความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล อันจะนำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของจังหวัด ประจำปี 2558-2559 ที่กล่าวว่า “สตูลเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศชั้นนำของภาคใต้ เศรษฐกิจมั่นคง สังคมมีคุณภาพ” (<http://123.242.184.177/satun/91000/index.php/2012-10-13-01-26-27>)

2.3 การท่องเที่ยวจังหวัดสตูล

"สตูล สงบ สะอาด ธรรมชาติบริสุทธิ์" คำขวัญนี้อธิบายเอกลักษณ์ของจังหวัดที่รวมไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของพี่น้องชาวไทยมุสลิม รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่งดงาม เช่น อุทยานแห่งชาติทะเลบัน อุทยานแห่งชาติตะรุเตา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา เป็นต้น ด้วยความหลากหลายของการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ทะเล น้ำตก ถ้ำหรือการศึกษาวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ ทำให้จังหวัดสตูลเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกเดินทางมาเยี่ยมชม

จังหวัดสตูลมีเนื้อที่ประมาณ 2,479 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปค่อนข้างหลากหลาย เป็นเนินสูง ที่ราบ ป่าเขา ลำธาร หมู่เกาะต่างๆ และป่าชายเลน ด้านทิศใต้มีทิวเขาตันกาลาที่รูกั้นเขตแดนจังหวัดกับประเทศมาเลเซีย ด้านทิศตะวันออกและทิศเหนือมีแนวทิวเขานครศรีธรรมราช ส่วนทิศตะวันตกมีเส้นชายฝั่งทะเลยาวเหยียด 144.80 กิโลเมตร มีเกาะจำนวน 105 เกาะและมีอุทยานแห่งชาติ 3 แห่งด้วยกัน ดังนั้น จังหวัดนี้จึงเต็มไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย เช่น ถ้ำลอดปูยู อุทยานแห่งชาติตะรุเตา หมู่เกาะอาดัง-ราวี เกาะหลีเป๊ะ เกาะหินงาม เป็นต้น แต่สถานที่ๆ เป็นเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยว เมื่อได้ยื่นชื่อจังหวัดสตูลลงหน้าไม่พ้นหมู่เกาะที่มีชื่อเสียงที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นสวรรค์ของนักท่องเที่ยว นั่นก็คือ หมู่เกาะอาดัง-ราวีและเกาะหลีเป๊ะ

เกาะอาดังมีเนื้อที่โดยประมาณ 30 ตารางกิโลเมตร เป็นเกาะที่มีหาดทรายสวยงาม รายล้อมไปด้วยเกาะเล็ก ๆ หลายเกาะ เช่น เกาะดง เกาะยาง เกาะหินงาม เกาะหลีเป๊ะ ภูมิประเทศภายในเกาะโดยทั่วไปเป็นภูเขาสูง มีป่าปกคลุม นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะอาดัง-ราวีสามารถเดินชมทัศนียภาพรอบๆ เกาะหรือดำน้ำตื้นดูปะการังได้

เกาะหลีเป๊ะ หมายถึง เกาะที่ราบเรียบคล้ายกระดาษ เกาะหลีเป๊ะอยู่ทางใต้ของเกาะอาดังประมาณ 2 กิโลเมตร มีชุมชนชาวเลอาศัยอยู่บนเกาะแห่งนี้หลายครัวเรือนด้วยกัน จุดเด่นของเกาะสวรรค์แห่งนี้ คือ ความสมบูรณ์และเป็นธรรมชาติของปะการังรอบเกาะ มีเว้าอ่าวที่สวยงาม หาดทรายละเอียด บนเกาะหลีเป๊ะมีชายหาดที่เชื่อมต่อกัน 3 หาดด้วยกันคือ อ่าวประมง หาดพญา และหาดชาวเล นักท่องเที่ยวสามารถเดินเล่นๆ รอบๆ เกาะ เล่นน้ำ ดำน้ำตื้นดูปะการังหรือศึกษาวิถีชีวิตของชุมชนชาวเลที่อาศัยอยู่บนเกาะ เกาะหลีเป๊ะมีความสวยงามจนได้รับการขนานนามจากนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนว่า “มัลดีฟส์เมืองไทย” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, มปป.)

ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของอุทยานแห่งชาติตะรุเตา พบว่าในฤดูฝนเป็นช่วงที่ได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ นอกจากจะทำให้ฝนตกหนักแล้ว ท้องทะเลยังมีคลื่นลมแรง ทำให้การเดินทางไปท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติตะรุเตาในช่วงนี้ไม่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว จึงกำหนดปิด-เปิดฤดูกาลท่องเที่ยวประจำปี เฉพาะบริเวณหมู่เกาะอาดัง - ราวี ดังนี้

ปิดฤดูกาลท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม - 15 พฤศจิกายน ของทุกปี

เปิดฤดูกาลท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน - 15 พฤษภาคม ของทุกปี

การเดินทางสามารถเดินทางได้หลากหลายวิธีดังนี้

เครื่องบิน

จากกรุงเทพฯเดินทางมาสนามบินหาดใหญ่ การเดินทางสามารถเดินทางโดยรถสองแถวออกมาที่ตลาดเกษตรค่าโดยสารประมาณ 20 บาท/คน เมื่อถึงตลาดเกษตรก็เดินทางโดยรถตู้ประจำทาง สายหาดใหญ่ - ปากบารา อัตราค่าโดยสาร 100 บาท/คน หรือเดินทางโดยเหมารถแท็กซี่ อัตราค่าโดยสารประมาณ 1,500 - 1,800 บาท/คัน การเดินทางใช้เวลาประมาณ 1 - 2 ชม.

เรือ

การเดินทางโดยเรือโดยสารไปอุทยานแห่งชาติตะรุเตา คือ

1. เส้นทางท่าเรือปากบาราไปเกาะตะรุเตา (ขึ้นเกาะบริเวณท่าเรือพันตะมะละกา ซึ่งเป็นที่ตั้งที่ทำการอุทยานแห่งชาติ) หรือไปเกาะอาดัง-หลีเป๊ะ มีตารางการเดินทางเรือ ดังนี้

ท่าเรือปากบาราเดินทางไปเกาะตะรุเตา เรือออกจากท่าเรือปากบารา เวลา 11.30 น. และ 13.00 น. ค่าเรือ 700 บาท ไปกลับ

เกาะตะรุเตาเดินทางไปเกาะอาดัง-หลีเป๊ะ เรือออกจากเกาะตะรุเตา เวลา 11.45 น. ค่าเรือ 700 บาท ไปกลับ

เกาะอาดัง-หลีเป๊ะเดินทางไปเกาะตะรุเตา เรือออกจากเกาะอาดัง-หลีเป๊ะ เวลา 09.00 น.

เกาะตะรุเตาเดินทางไปท่าเรือปากบารา เรือออกจากเกาะตะรุเตา เวลา 10.00 น. และ 12.00 น. (ค่าเรือ จากปากบารา ถึง เกาะอาดัง 1200 บาท ไปกลับ)

รถไฟ

การเดินทางโดยรถไฟ จากกรุงเทพฯ ถึงหาดใหญ่ จากนั้นต้องเดินทางต่อจากหาดใหญ่ไปท่าเทียบเรือปากบารา จังหวัดสตูล เดินทางได้โดย

1) รถโดยสารประจำทางสายหาดใหญ่-ปากบารา หรือ
2) รถแท็กซี่ สายหาดใหญ่-ละงู ลงที่อำเภอละงู จากนั้นเดินทางต่อด้วยรถสองแถวมายังท่าเทียบเรือปากบารา หรือ

3) รถตู้ปรับอากาศ สายหาดใหญ่-ปากบารา

เมื่อเดินทางถึงท่าเทียบเรือปากบารา ต้องเดินทางต่อโดยเรือ เพื่อเดินทางไปเกาะตะรุเตา ซึ่งเป็นที่ตั้งที่ทำการอุทยานแห่งชาติ อยู่บริเวณอ่าวพันเตมะละกา หรือจะเดินทางไปเกาะอาดัง ซึ่งเป็นที่ตั้งหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ อยู่บริเวณหาดแหลมสน

รถโดยสารประจำทาง

มุ่งสู่ปลายทาง "ท่าเรือปากบารา" เพื่อเดินทางต่อโดยเรือมุ่งสู่อุทยานแห่งชาติตะรุเตา

1) เริ่มต้นที่กรุงเทพฯ เดินทางโดยรถโดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ-สตูล ลงที่อำเภอละงู เดินทางต่อด้วยรถสองแถวมายังท่าเทียบเรือปากบารา หรือ

2) เริ่มต้นที่จังหวัดตรัง เดินทางโดยรถโดยสารประจำทางสายตรัง-สตูล ลงที่อำเภอละงู เดินทางต่อด้วย

3) เริ่มต้นที่อำเภอหาดใหญ่ เดินทางโดย

รถโดยสารประจำทางสายหาดใหญ่-ปากบารา หรือ

รถแท็กซี่ สายหาดใหญ่-ละงู ลงที่อำเภอละงู เดินทางต่อด้วยรถสองแถวมายังท่าเทียบเรือปากบารา หรือ รถตู้ปรับอากาศ สายหาดใหญ่-ปากบารา

(สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพรรณพืช
http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1013)

2.4 การสื่อสาร

การสื่อสาร (communications) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร โดยอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและผู้สื่อสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

องค์ประกอบของการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถาบันวิทยุกระจายเสียง สถาบันวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา การพัฒนาทางสังคมจะดำเนินไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาทางการสื่อสาร นอกจากนี้การสื่อสารยังก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การสื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม คุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการพัฒนาและการส่งเสริมด้านการสื่อสารจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในโลกแห่งการสื่อสารแบบไร้พรมแดน (ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร <http://www.ipesp.ac.th/learning/thai/chapter1-1.html>)

2.5 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน ทั้งนี้ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางระหว่างบุคคลต่างชาติต่างภาษา ภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับประชาคมโลก ในการรับรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศ สื่อรอบตัวทุกวันนี้นักจะมีข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษสอดแทรกอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ป้ายโฆษณา ภาพยนตร์ หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้นภาษาอังกฤษยังถูกใช้เพื่อการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลต่างๆ และเพื่อประกอบอาชีพ ดังนั้นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดีจึงได้เปรียบกว่าผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปีแห่งการส่งเสริมการท่องเที่ยว สถานประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า ที่ค้าขายเกี่ยวกับอาหารที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากจะคำนึงถึงเรื่องความสะดวก รสชาติของอาหาร และความสดใหม่ของวัตถุดิบ ควรคำนึงถึงการพัฒนาและเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อบริการให้นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ถูกต้องตรงตามความต้องการ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศเพิ่มมากขึ้น เป็นการจูงใจและสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้น (นฤมล จิตรเอื้อ และเขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ, มปป.) นอกจากนี้ภาษาอังกฤษยังมี

ความสำคัญและเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ผู้ที่มีความรู้และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีโอกาสนในการประกอบธุรกิจและเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ ส่งผลให้ผู้มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการพูด มีโอกาสที่จะได้งานและก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มมากขึ้น (สุริน ร่วมคำ และคณะ 2554)

ความสามารถในการสื่อสาร โดยการพูดเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้พูดจะต้องใช้ความสามารถทางด้านภาษาหลายด้านประกอบกัน เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ โดยจะต้องถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของผู้พูดออกมาเป็นคำพูดเพื่อให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจ ผู้พูดที่ดีจะต้องแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ต่างๆ มีความคล่องแคล่วในการพูดและการเลือกใช้คำพูดได้อย่างถูกต้อง กมลวรรณ โคมศรีฟ้า (2551)

แฮริส (Harris 1988) คานาล และ สเวน (Canale & Swain 1980) อ้างถึงในกมลวรรณ โคมศรีฟ้า (2551) กล่าวว่าความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารไม่ได้หมายถึงรวมถึงความสามารถทางหลักภาษาและไวยากรณ์ (Grammar) เพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการออกเสียง (Pronunciation) คำศัพท์ (Vocabulary) อีกด้วย หากผู้พูดมีความสามารถด้านต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้พูดสามารถพูดสื่อสารได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ ส่งผลให้ผู้พูดเกิดความมั่นใจและสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว

2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ

เออร์ และ บราวน์ (Ur 1996; Brown 1994) อ้างถึงใน กมลวรรณ โคมศรีฟ้า (2551) กล่าวว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ภาษาที่สองไม่ประสบผลสำเร็จในการพูด เพราะสาเหตุหลายประการเช่น มีความกังวลว่าจะพูดผิด กลัวเสียหน้า ไม่รู้ว่าจะพูดอะไรหรือพูดอย่างไรและมักใช้ภาษาแม่ (Mother tongue) แทนที่จะใช้ภาษาเป้าหมาย (Target language) นอกจากนี้สภาพแวดล้อมเป็นอีกหนึ่งปัญหาสำคัญ การขาดโอกาสในการใช้ภาษาเป้าหมาย ในชีวิตประจำวัน เช่นภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จากงานวิจัยเรื่องการศึกษาค้นคว้าของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยนงสมร พงษ์พานิช (2551) อ้างถึงในวารสารมนุษยศาสตร์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2554 พบว่า นิสิตการขาดความมั่นใจในตนเอง สืบเนื่องมาจากมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร มีจำนวนคำศัพท์น้อย ขาด

ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารในสภาพจริง ขาดทักษะการคิดวิเคราะห์และการให้เหตุผล สนับสนุนความคิด

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและ

การบริการ

มีนักวิจัยจำนวนมากได้ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ผู้วิจัยได้พยายามศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

กฤตพร บุญการินทร์ (2550) ได้ศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและรูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมวัดพระธาตุดอยสุเทพ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านต่างๆ ของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดีจนถึงดีมาก เช่น ความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การอ่านออกเสียง การใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล เป็นต้น จากการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษพบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่เลือกใช้รูปแบบภาษาที่เป็นกลางๆ ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด

พรนิภา บรรจงมณี (2554) ได้ศึกษาความสามารถทางภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ บุคลากรบริษัทนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับพอใช้จนถึงดี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว บุคลากรในบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงกว่าความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวประเมินการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในระดับสูง

อัญชติ อติแพทย์ (2554) ได้ศึกษาสภาพปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหานั้น ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอดำรงวิทยารัฐ จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษาจำนวน 15 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวน 15 คนและผู้ให้บริการจำนวน

30 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันได้ ซึ่งสาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุมาก จำรูปแบบภาษาไม่ได้และขาดความต่อเนื่องในการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารและใช้มากที่สุดในการทำงาน

ฟาตีเมาะห์ เจ๊ะอาแซ (2555) ได้สำรวจปัญหาและกลวิธีในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานไทยที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (mother tongue) และลูกค้าที่ไม่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งในสถานประกอบการนานาชาติ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่พบปัญหาหลักด้านการฟังและไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ส่วนพนักงานที่ต้องรับผิดชอบลูกค้าที่ไม่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งพบปัญหาหลากหลายกว่า เช่น การออกเสียงภาษาอังกฤษ ความคล่องในการใช้ภาษา ไม่เข้าใจสำเนียงของลูกค้าชาวต่างชาติ ปัญหาด้านการฟังและไวยากรณ์ สำหรับการแก้ปัญหากลวิธีในการแก้ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างเหมือนกัน คือ การถามลูกค้าโดยตรง ขอให้ลูกค้าอธิบายเพิ่มเติม การถอดความและการใช้คำที่มีความหมายกว้าง ๆ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการคุณภาพด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดสตูล รวมทั้งศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการคุณภาพด้านการท่องเที่ยว รวมถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้จากเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ จำนวน 10 คน พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว จำนวน 10 คน และพนักงานร้านอาหาร จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การสังเกตและบันทึกเสียงการใช้ภาษาอังกฤษในระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการคุณภาพด้านการท่องเที่ยว คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษา และเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสำรวจปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เผชิญระหว่างปฏิบัติงาน รวมถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการฝึกอบรมและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษารั้งนี้ ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลที่หมู่บ้านอาดัง-ราวี หลีเป๊ะ จังหวัดสตูล โดยการสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ จำนวน 10 คน พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว จำนวน 10 คน และพนักงานร้านอาหาร จำนวน 10 คน ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการบันทึกคำพูดและบทสนทนาที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ในระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 17-19 เมษายน 2558 ซึ่งเป็นช่วงเทศกาลท่องเที่ยว (High Season)

ในขณะเดียวกันผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (frequency) และถดถอยบันทึกเสียงและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างและจากการสัมภาษณ์



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการคุณภาพการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล โดยในบทนี้ผู้วิจัยได้จำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเด็นด้วยกัน คือ รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

4.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

4.1.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มมัคคุเทศก์

4.1.2 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานร้านอาหาร

4.1.3 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานขับรถหางานนำเที่ยว

4.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

4.2.1 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

4.2.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

4.2.2.1 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

4.2.2.2 สาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

4.2.2.3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานกลุ่มมัคคุเทศก์

4.2.2.4 ความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกลุ่มมัคคุเทศก์

4.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หลีเป๊ะ จังหวัดสตูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดแบบบันทึกเสียง พบว่าระดับความสามารถโดยรวมในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า

ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 17 คนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน ไม่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวบางคนสามารถฟังเข้าใจแต่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาและความเข้าใจผิดระหว่างผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจะเป็นการใช้คำศัพท์หรือวลีสั้น ๆ ในการโต้ตอบสนทนากับนักท่องเที่ยว รายละเอียดดังนี้

4.1.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มมัคคุเทศก์

การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในแพ็คเกจแบบไปเช้า-เย็นกลับ (One day trip)

TG1: We have so many island. ...Highlight, we have uh about 3 place. ... We called them Hinson island and around there we have uh Koh Rokloy and the.. so many beautiful island.

การให้รายละเอียดจุดท่องเที่ยวที่น่าสนใจบนเกาะหลีเป๊ะ

Tourist: I only have 5 hours to spend my time and I want to travel around the island, so what will you suggest?

TG7 : You can swimming around here There's a human walk over there. There are in front of the beach. And then Gypsy Village Uhh it's a local, local, people local.

การบอกราคาแพ็คเกจแบบไปเช้า - เย็นกลับ (One day trip)

Tourist: How much would I have to pay for?

TG1 : You have to pay for full lunch food, long-tail boat. Total I think about 3,500.

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการถอดแบบบันทึกเสียงและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า มัคคุเทศก์ 8 คนจากจำนวนทั้งหมด 10 คน ไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เมื่อวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและราคาแพ็คเกจแบบไปเช้า-เย็นกลับ (One day trip) พบว่ารูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ใช้ในบริบทต่าง ๆ นี้ ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว นอกจากนั้นยังพบการใช้รูปประโยคในการสื่อสารแบบผิดๆ มีการใช้ภาษาอังกฤษแบบไทยๆ (Tinglish) และพบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ในรูปประโยค

4.1.2 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานร้านอาหาร

ในการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานร้านอาหาร ผู้วิจัยวิเคราะห์ตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

การต้อนรับแขก การถามแขกเรื่องการจองโต๊ะ

FB2 : Sawasdee Kha. How are you today?

FB5, FB6: How many person?

FB7, FB8: Welcome to(ชื่อโรงแรม).... Do you have reservation?

การพาแขกไปนั่งโต๊ะ

FB2: You can sit first.

FB5: This way please. Have a seat here.

FB8: This way please.

การรับออเดอร์เครื่องดื่ม

ตัวอย่างที่ 1

FB2 : Would you like to drink today?

Customer: Do you have any juice?

FB2 : Just we have fresh juice. Pineapple juice, coconut juice, and watermelon juice.

Customer: Umm... Pineapple juice

FB2 : You want some ice or no ice.

Customer: With ice

ตัวอย่างที่ 2

FB7 : Would you like something to drink?

Customer: Yes, sure. What's special cocktail?

FB7 : Mai Thai and Bandaya Dream.

Customer: I'd like Mai Thai and Bandaya Dream. 2 glasses.

ตัวอย่างที่ 3

FB8 : What would you like to drink?

Customer: Do you have wine?

FB8 : Yes, we have red wine and white wine. I have ...(ชื่อไวน์)...and ...(ชื่อไวน์)...

Do you want ...(ชื่อไวน์)...or ...(ชื่อไวน์)...

Customer: I want a glass of ...(ชื่อไวน์)...

การอธิบายเกี่ยวกับอาหาร

ตัวอย่างที่ 1

Customer: I want to try some Thai food. What will you suggest?

FB1 : It's that Tom Yum Gung that makes with fresh herbs.

Customer: Tom Yum Gung. I've heard about it a lot, but it contain coconut milk or not?

FB1 : Yes, and with prawn.

ตัวอย่างที่ 2

Customer: What's Tom Yum?

FB2 : Thai style soup. One have Thai herb in the soup.

ตัวอย่างที่ 3

Customer: What are ingredients of Bandaya pizza?

FB7 : Yes. We have cheese, ham, pineapple, and mushroom.

Customer: What are ingredients of Bandaya pasta?

FB7 : Squid and shrimp. A little bit spicy.

การแนะนำอาหารจานพิเศษ

ตัวอย่างที่ 1

Customer: What would you recommend us?

FB2 : It's here Tiger Prawn with tamarind sauce. Many people like popular here.

ตัวอย่างที่ 2

Customer: What would you recommend us? What's your special dish here?

FB5 : Tiger prawn and Barbeque.

Customer: What about steak?

FB5 : Beef Tenderloin Steak.

Customer: Do you have special dessert here?

FB5 : Ice cream and chocolate brownies.

ตัวอย่างที่ 3

Customer: What would you recommend us?

FB7 : Yes, recommend us is fried rice and pizza.

Customer: What's your special dish here?

FB7 : Special dish here is steak.

การสอบถามเกี่ยวกับอาหารหลังจากลูกค้ารับประทานเสร็จแล้ว

FB2 : Today how about is your food? Your food delicious or not?

การวางบิล

Customer : Can I have the bill?

FB2 : I'll take to you a few minutes.

FB5 : Just take a few minutes. Here you are.

FB6, FB7: Yes. Just moment. Here you are.

FB8 : Ok. Just a moment please.

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการถอดแบบบันทึกเสียงและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบพนักงานร้านอาหาร 3 คนจากจำนวนทั้งหมด 10 คน ไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เมื่อวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มพนักงานร้านอาหารพบการใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ รูปประโยคไม่สมบูรณ์ ใช้ภาษาอังกฤษแบบไทยๆ (Tinglish)

4.1.3 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานขับรถหางยาวนำเที่ยว การบอกราคาแพ็คเกจ

Tourist : How much is it for one day trip?
Long-tail boat sailor3, 7, 8, 10: One day trip? 1,500 baht, around 400 baht 3 people.

การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจบนเกาะ

ตัวอย่างที่ 1

Tourist : I want to go to Sunrise beach. Do you think is it beautiful?
Long-tail boat sailor5: Beautiful.
Tourist : But is it the most beautiful beach in Lipeh or Sunrise is the most beautiful one?
Long-tail boat sailor5: Same same. Sunrise and Sunset and Pattaya, they are same.

ตัวอย่างที่ 2

Customer : This is my first time to be here and I didn't know where to go. Well, I heard about Sunset beach. Is it beautiful?
Long-tail boat sailor7: Beautiful. 5,6 o'clock sun down.

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการถอดแบบบันทึกเสียงและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่าพนักงานขับรถหางยาวนำเที่ยว 6 คนไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษได้เลย และพนักงานขับรถหางยาวนำเที่ยว 4 คนสามารถโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์ง่ายๆ สั้นๆ ในการบอกราคาหรือการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวบนเกาะ นอกจากนี้ยังพบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ในรูปประโยคที่พนักงานขับรถหางยาวนำเที่ยวใช้อีกด้วย

ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเรื่องของการใช้คำศัพท์สำนวน และโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ปัญหาด้านการใช้คำศัพท์และสำนวน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดแบบบันทึกเสียงจะเห็นได้ว่า ปัญหาด้านการใช้คำศัพท์เป็นปัญหาหลักของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการใช้คำศัพท์ที่แปลกจาก

ภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเมื่อนำมาใช้ในการสื่อสาร ประโยคที่พูดหรือต้องการสื่อความฟังดูแปลกๆ ซึ่งอาจจะทำให้ชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวเกิดความสับสนได้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

Tourist : Uh so, I want to travel maybe a one day trip around the island but I'm not sure that how much of time that I would have to spend because I have an early flight in the morning.

Tour guide : Yep.

Tourist : And that's mean there're only few hours that I can travel around here.

Tour guide : Yeah.

Tourist : Okay.

Tour guide : Okay, usually around the island is a bit far from the pier. We shouldn't have the and maybe 3 hours for the trip.

Tourist : Oh.

Tour guide : But around here, we have so many islands.

Tourist : Yes?

Tour guide : Highlight, we have uh about 3 places.

Tourist : Yes.

Tour guide : *Long from here, 45 minutes from here.*

จากบทสนทนาดังกล่าวระหว่างนักท่องเที่ยว(Tourist) กับมัคคุเทศก์(Tour guide) จะเห็นได้ว่า กลวิธีการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นลักษณะของการแปลความหมายจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ อย่างเช่นประโยคสุดท้ายที่มัคคุเทศก์พูดว่า “*Long from here, 45 minutes from here*” ซึ่งประโยคดังกล่าวไม่ถูกต้องตามหลักภาษาอังกฤษทั้งการใช้คำศัพท์และสำนวน อาจสร้างความไม่เข้าใจหรือความสับสนให้กับนักท่องเที่ยวถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์ต้องการที่จะสื่อสาร เนื่องจากมัคคุเทศก์เลือกใช้คำว่า “long” แปลว่า ยาว (ขนาด) แต่เมื่อพูดถึงระยะทางภาษาอังกฤษจะใช้คำว่า “far” แปลว่า ไกล (ระยะทาง) จากประโยคดังกล่าวมัคคุเทศก์อาจจะต้องพูดว่า “It takes 45 minutes to go there from here.” ซึ่งเป็นประโยคที่ถูกต้องและเหมาะสมมากกว่า

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานร้านอาหารกับนักท่องเที่ยว

Tourist : What would you recommend us?

Waiter/Waitress: It's here Tiger prawns with tamarind sauce

Tourist : Pardon

Waiter/Waitress: Tiger prawns with tamarind sauce, *many people like popular here.*

จากบทสนทนาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การใช้คำศัพท์ของพนักงานเสิร์ฟ เป็นกลวิธีการใช้คำศัพท์ที่ค่อนข้างสับสน ผู้ฟังอาจจะไม่เข้าใจประโยคที่ผู้พูดต้องการสื่อถึงหรืออาจมีความเข้าใจที่

ตลาดเคลื่อนไปโดยเฉพาะประโยคที่ว่า “many people like popular here.” ผู้พูดใช้คำศัพท์ ‘like’ และ ‘popular’ เพื่อต้องการจะบอกว่าเมนูนี้เป็นเมนูที่ได้รับความนิยม ซึ่งสามารถพูดได้ ดังนี้คือ Tiger prawns with tamarind sauce, many people like this dish. It’s very popular here. จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อได้ดียิ่งขึ้น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

Tourist : How much is it for one day trip?
 Long-tail boat sailor : One day trip? 1,500 baht, around 400 baht 3 people.
 Tourist : If I want to go with 4 people.
 Long-tail boat sailor : Children free, baby free, *big people*, 50 baht. One person.

จากบทสนทนาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บทสนทนาของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวจะเป็นแบบการพูดคำต่อคำ คือ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ และการพูดส่วนใหญ่จะเป็นคำพูดที่ใช้อยู่เป็นประจำตามสายงานที่ตัวเองรู้เท่านั้น ถ้าเป็นการสนทนาออกเหนือจากนั้นจะไม่สามารถโต้ตอบได้ และมีการใช้คำศัพท์ที่ผิดอยู่ เช่น คำว่า ผู้ใหญ่ ซึ่งภาษาอังกฤษจะใช้คำว่า Adult แต่บทสนทนาข้างต้นกลับใช้คำว่า Big people ซึ่งมีความหมายคนละอย่างกัน

ปัญหาการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์ เช่น การเรียงรูปประโยคที่ไม่ถูกต้อง ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ไม่มีการใช้กริยาพื้นฐาน เช่น verb to be ในประโยค ปัญหาการใช้ Auxiliary Verb และ Articles และการไม่ผันกริยาตามกาล(Tense) หรือตามประธาน(Subject) ในประโยคนั้นๆ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

Tour guide : We called them Hinson Island and around there, we have uh Koh Ro Kloy and the...so many beautiful island.
 Tourist: Yeah.
 Tour guide : And we have time 3 hour.
 Tourist : Oh, so in 3 hours that mean I can travel around?
 Tour guide : Yes

จากบทสนทนาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประโยคที่มัคคุเทศก์พูดจะเป็นในลักษณะของการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษหรือการใช้ภาษาอังกฤษแบบไทยๆ (Tinglish) ซึ่งเมื่อพูดออกมาแล้วทำให้ประโยคนั้นๆ มีความผิดเพี้ยนไป เนื่องจากโครงสร้างของภาษาไทยกับภาษาอังกฤษมีความแตกต่างกัน เช่น ประโยคที่ว่า “And we have time 3 hours” ซึ่งแปลว่า เรามีเวลา 3 ชั่วโมง

แต่หากพูดให้ถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์แล้ว ประโยคนี้ควรพูดว่า “You can spend around 3 hours there.” ซึ่งทำให้ประโยคมีความสละสลวยกว่า และถูกต้องตามโครงสร้างภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานร้านอาหารกับนักท่องเที่ยว

Tourist : um.....What kind of Tom Yum?
 Waitress : Thai Style Soup one have Thai herb in the soup.
 Tourist: Okay, I'd like seafood Tom Yum.....just a little spicy.
 Waitress : Do you want a steam rice?
 Tourist : Yes, sure.
 Waitress : You order 1 Tiger prawns with tamarind sauce, 1 dish of steam rice, 1 Tom Yum, and your drink your order is a glass of pine apple juice. 2 minutes I come back.

จากบทสนทนาดังกล่าวเห็นได้ว่า การอธิบายรายละเอียดของอาหารเป็นภาษาอังกฤษของพนักงานเสิร์ฟยังมีการใช้ภาษาอังกฤษที่ผิดหลักโครงสร้างไวยากรณ์อยู่ ซึ่งบางประโยคก็ทำให้ความหมายคลาดเคลื่อนไป หรือทำให้ประโยคนั้นไม่สมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น “Thai Style Soup one have Thai herb in the soup” เป็นประโยคที่มีความสับสน และประโยคไม่สมบูรณ์ อาจทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิดพลาดได้ ซึ่งประโยคดังกล่าวควรพูดว่า “It's one of Thai Style Soup that has several Thai herbs in the soup.” นอกจากนี้ยังพบข้อผิดพลาดในเรื่องการใช้คำนำหน้าคำนาม (Articles) จากประโยคที่พนักงานเสิร์ฟถามลูกค้าว่า “Do you want *a steam rice*?” คำว่า ‘rice’ เป็นคำนามที่ไม่สามารถนับได้ดังนั้นจึงไม่ควรใช้คำนำหน้า ‘a’ นำหน้า และอีกหนึ่งประโยคที่พบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์คือ “2 minutes I come back” ซึ่งผิดโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งประโยคนี้ควรพูดว่า “I'll come back in 2 minutes” โดยการใช้กริยาช่วยเข้ามาคือ “will” จะทำให้ประโยคสมบูรณ์ขึ้นและมีความหมายที่ชัดเจนขึ้น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

Tourist : And how about Pattaya beach? I heard about Pattaya near Bangkok, are they the same?
 Long-tail boat sailor : **Not same, Pattaya Bangkok not same Pattaya beach here.**
 Tourist : If it's not the same, is Pattaya here more beautiful than?
 Long-tail boat sailor : Hmm... I don't know.
 Tourist : Okay. Thank you.

จากบทสนทนาข้างต้นจะเห็นได้ว่า พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวพูดไม่ถูกต้องตามหลักโครงสร้างไวยากรณ์ ไม่มีการนำกริยา verb to be เข้ามาใช้ในประโยค และการเรียงประโยคยังไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น “Not same, Pattaya Bangkok not same Pattaya beach here.” ยังเป็นประโยคที่ไม่มีความสมบูรณ์ ไม่ถูกต้องตามหลักโครงสร้างไวยากรณ์ ซึ่งประโยคนี้ควรพูดว่า “It's different, Pattaya near Bangkok is not the same as Pattaya beach here. ซึ่งการใช้

verb to be เข้ามาช่วยในประโยคดังกล่าวทำให้ประโยคมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ถูกต้องตามหลักโครงสร้างไวยากรณ์

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ปัญหาที่พบโดยส่วนใหญ่คือ กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ และกลุ่มตัวอย่างที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ก็มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของการใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง การเรียงประโยค การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งจากประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้ส่งผลกระทบต่ออาชีพ เศรษฐกิจและการสร้างรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งยังส่งผลกระทบกับการท่องเที่ยวอีกด้วย

4.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยจะจำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 หัวข้อด้วยกัน ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษา (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (30)	เพศ		อายุ เฉลี่ย	ระยะเวลาใน การทำงาน โดยเฉลี่ย	ระดับการศึกษา		
		ชาย	หญิง			ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัคคุเทศก์	10	10	-	30.8	6	8	1	1
พนักงานขับเรือหาง ยาวนำเที่ยว	10	10	-	36.6	3	10	-	-
ผู้ประกอบการ ร้านอาหาร	10	5	5	30.3	2.2	8	2	-
รวม	30	25	5	33.6	4	26	3	1

จากตารางแสดงข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน โดยมีมัคคุเทศก์จำนวน 10 คน พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว 10 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารจำนวน 10 คน เป็นเพศชายจำนวน 25 คนและเพศหญิง 5 คน ซึ่งอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอยู่ที่ 33.6 ปี อายุเฉลี่ยของมัคคุเทศก์คือ 30.8 ปี อายุเฉลี่ยของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวคือ 36.6 ปี และอายุเฉลี่ยของพนักงานร้านอาหารคือ 30.3 ปี ระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือ 4 ปี ซึ่งระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของมัคคุเทศก์คือ 6 ปี ระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวคือ 3 ปี และระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงานร้านอาหารคือ 2.2 ปี และในส่วนของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทั้งหมด 26 คน โดยประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จำนวน 8 คน ประกอบอาชีพเป็นพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวจำนวน 10 คน และประกอบอาชีพเป็นพนักงานร้านอาหารจำนวน 8 คน ระดับปริญญาตรี 3 คน โดยเป็นมัคคุเทศก์จำนวน 1 คน และเป็นพนักงานร้านอาหารจำนวน 2 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 1 คน ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์

4.2.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์และสรุปจากคำตอบที่ได้จากคำถามที่ในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

4.2.2.1 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มมัคคุเทศก์

จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาที่กลุ่มมัคคุเทศก์พบเจอโดยส่วนใหญ่คือ เรื่องของการไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ ไม่สามารถโต้ตอบได้ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของคำศัพท์ พูดตอบโต้แบบคำต่อคำ ไม่สามารถพูดสื่อสารแบบเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้ หรือหากนักท่องเที่ยวสอบถามเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากสายอาชีพของตัวเองก็ไม่สามารถที่จะอธิบายให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ และอีกหนึ่งปัญหาสำคัญคือ เรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติที่มาจากประเทศที่ไม่ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก สำเนียงของชาวต่างชาติเหล่านั้นจึงเป็นสำเนียงที่ฟังยาก จึงทำให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษได้

กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

ปัญหาที่กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวพบเจอโดยส่วนใหญ่คือ เรื่องของการไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ สื่อสารกับชาวต่างชาติไม่เข้าใจ เนื่องจากมีปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคที่ยาวๆ หรืออธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจได้ ภาษาอังกฤษที่ใช้โดยส่วนใหญ่เป็นคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะสายอาชีพของตนเองเท่านั้น เช่น เรื่องของราคาค่าโดยสารระยะเวลาของการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง เป็นต้น ซึ่งหากเป็นการสนทนาที่นอกเหนือจากสิ่งเหล่านี้แล้วจะไม่สามารถที่จะสื่อสารหรืออธิบายเป็นภาษาอังกฤษได้ อีกทั้งยังมีปัญหาในเรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาโดยตรง เช่น ชาวรัสเซีย มาเลเซีย หรือจีน เป็นต้น

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาที่กลุ่มพนักงานร้านอาหารพบเจอโดยส่วนใหญ่คือ เรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมาจากหลากหลายประเทศ และแต่ละประเทศก็มีสำเนียงที่แตกต่างกันออกไป บางประเทศพูดเร็วและเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ บางประเทศพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สำเนียงตัวเอง ซึ่งยากต่อการเข้าใจ บ่อยครั้งจึงเกิดความผิดพลาดจากการที่นักท่องเที่ยวกับพนักงานร้านอาหารสื่อสารไม่ตรงกัน เข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้ส่งผลกระทบต่อบริการอาหารที่ผิดพลาดและลดความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

4.2.2.2 สาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

กลุ่มมัคคุเทศก์

จากการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุของปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้ เกิดจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำ เนื่องจากไม่ค่อยได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่กลุ่มมัคคุเทศก์ต้อนรับจะเป็นกลุ่มของคนไทย การได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำจึงค่อนข้างที่เป็นไปได้ยาก อีกทั้งยังขาดโอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดครูผู้สอนที่จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ

กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

สาเหตุของปัญหาของทางกลุ่มของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวที่ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้คือ การที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ จึงทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ อีกทั้งยังมีปัญหาในเรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือสื่อสารไม่ตรงกันบ่อยครั้ง

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุของปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้คือ การสื่อสารไม่ตรงกันระหว่างพนักงานร้านอาหารกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งทั้งนี้เกิดจากทั้งตัวของนักท่องเที่ยวเองที่มีสำเนียงที่เร็วและฟังยาก จึงไม่เข้าใจว่านักท่องเที่ยวต้องการสื่ออะไร และเกิดจากตัวของพนักงานร้านอาหารเองที่ไม่ได้มีการพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเอง เนื่องจากไม่กล้าที่จะใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ จึงส่งผลให้ไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

4.2.2.3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษที่อาจส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว

กลุ่มมัคคุเทศก์

จากแบบสัมภาษณ์พบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มมัคคุเทศก์คิดว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษไม่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ทราบดีว่าที่นี่ไม่ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก จึงมีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้มาเป็นอย่างดี และมัคคุเทศก์จะต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษจึงไม่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมากเท่าไร แต่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของตนเอง เพราะหากตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ก็สามารถต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติได้และทำให้รายได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

โดยส่วนใหญ่กลุ่มของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวคิดว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เนื่องจากพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวจะต้องอยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดเวลาที่ให้บริการ การสื่อสารภาษาอังกฤษจึงจำเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ แต่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ไม่สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ก็อาจจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อรายได้ที่จะได้รับอีกด้วย

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มของพนักงานร้านอาหารคิดว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เนื่องจากในสายอาชีพนี้การสื่อสารถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะบางครั้งหากนักท่องเที่ยวไม่เข้าใจในเมนูอาหาร หรือต้องการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับอาหารแต่ไม่สามารถอธิบายให้กับลูกค้าชาวต่างชาติได้ ก็อาจจะเกิดความผิดพลาดในการสั่งอาหาร และส่งผลกระทบต่อความประทับใจของลูกค้า ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอีกด้วย

4.2.2.4 ความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกลุ่ม มัคคุเทศก์

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มมัคคุเทศก์มีความต้องการที่จะพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อสามารถนำมาใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน โดยเรียนรู้จากประสบการณ์จริงที่ตนเองพบเจอในแต่ละวัน และอาจจะศึกษาเพิ่มเติมจากการดูหนังหรือฟังเพลงภาษาอังกฤษ เนื่องจากหากสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ก็จะสามารถเพิ่มรายได้ให้กับตนเองได้เช่นเดียวกัน

กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวทุกคนมีความต้องการที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตัวเองให้ดีขึ้น ทั้งจากการทำงานในแต่ละวัน จากการศึกษาเพิ่มเติมจากคอร์สเรียนต่างๆ หรือจากการศึกษาจากหนังสือ ซึ่งหากภาษาอังกฤษของตนเองดีขึ้นก็สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ดีขึ้น เข้าใจกันมากขึ้นนั่นเอง

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทุกคนมีความต้องการที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งอาจจะฝึกจากการพูดคุยกับลูกค้าในชีวิตประจำวัน เรียนรู้เพิ่มเติมจากเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าปัญหาและสาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ ไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และปัญหาในเรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติบางประเทศที่ฟังยาก ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติต้องการได้ ทำให้การสื่อสารอาจเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ที่จะได้รับ หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานได้เช่นเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้คณะผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลและอภิปรายผล

5.1.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว

5.1.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 การนำผลวิจัยไปใช้

5.2.2 การทำวิจัยครั้งต่อไป

5.2.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกัน แต่ปรับเปลี่ยนเป็นภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส หรือภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

5.2.2.2 ควรมีการวิจัยกับสายอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ นอกเหนือจากผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เช่น พนักงาน โรงแรม เป็นต้น

5.1 สรุปผลและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้จำแนกหัวข้อในการสรุปและอภิปรายผลออกเป็น 2 ประเด็นดังต่อไปนี้

5.1.1 รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 17 คนจากทั้งหมด 30 คน ไม่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวบางคนสามารถฟังเข้าใจแต่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้ได้ รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจะเป็นการใช้คำศัพท์หรือวลีสั้น ๆ ในการโต้ตอบสนทนากับนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังพบว่ากลุ่มตัวอย่ยังมีปัญหาในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในด้านของการใช้คำศัพท์ที่ไม่ถูกต้องตามบริบทของการสนทนาและการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ไม่ถูกต้องอยู่มาก ทั้งในเรื่องของการเรียงประโยคที่ไม่ถูกต้อง การพูดประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ขาดประธานหรือกริยา verb to be กริยาช่วย และบางประโยคเป็นประโยคที่มีการแปลมา

จากภาษาไทยตามตัว ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวสื่อสารไม่เข้าใจกัน หรือเข้าใจไม่ตรงกัน

ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ กฤตพร บุญการินทร์ (2550) ที่ได้ศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและรูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมพระราชดอยสุเทพ ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านต่างๆ ของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดีจนถึงดีมาก เช่นความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การอ่านออกเสียง การใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล เป็นต้น และงานวิจัยของ พรนิภา บรรจงมณี (2554) ที่ศึกษาความสามารถทางภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ บุคลากรบริษัทนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆอยู่ในระดับพอใช้จนถึงดี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว บุคลากรในบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงกว่าความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวประเมินการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง

5.1.2 ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่พบมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างคือ การที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้ ไม่สามารถสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อได้ ทำให้เกิดปัญหาการเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดตามมาในภายหลัง ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น การไม่กล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษที่ไม่ได้รับการพัฒนา และอีกหนึ่งสาเหตุที่สำคัญคือ สำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ซึ่งบางประเทศมีสำเนียงที่ฟังยาก เช่น รัสเซีย มาเลเซีย เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาการเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี อติแพทย์ (2554) ที่ศึกษาสภาพปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหานั้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันได้ ซึ่งสาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุมาก จำรูปแบบภาษาไม่ได้และขาดความต่อเนื่องใน

การฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารและใช้มากที่สุดในการทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 การนำผลวิจัยไปใช้

ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของตนเองเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการใช้คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สถานที่ อาหาร ประเพณี วัฒนธรรมไทย รวมถึงเรื่องของโครงสร้างไวยากรณ์และการออกเสียง ในการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เน้นในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับสายอาชีพของตนเอง การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ให้ถูกต้อง การใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม และเป็นการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษจากการใช้จริง เรียนรู้จากประสบการณ์จริงที่พบเจอในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2 การทำวิจัยครั้งต่อไป

5.2.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกัน แต่ปรับเปลี่ยนเป็นภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส หรือภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

5.2.2.2 ควรมีการวิจัยกับสายอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ นอกเหนือจากผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เช่น พนักงาน โรงแรม เป็นต้น

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (มปป.). สดุด. [แผ่นพับ]. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://inter.tourismthailand.org/fileadmin/upload_img/Multimedia/Ebrochure/159/%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%B9%E0%B8%A5.pdf
- กฤตพร บุญการินทร์. (2550). *ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐขจรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดวงเดือน แสงชัย. (2533). *การสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- นฤมล จิตรเอื้อ และ เขมมาธิ รัชชชุชีพ. (มปป). *กลยุทธ์การจูงใจการท่องเที่ยวระยะยาวแบบเปี่ยมสุขของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างประเทศ*. RMUTT Global Business and Economics Review Vol.7 No.2 November 2012 ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.bus.rmutt.ac.th/journal/pdf/vol7-no2-06.pdf>
- พรนิภา บรรจงมณี. (2554). *การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย*. *วารสารมนุษยศาสตร์สาร*, 12 (1).
- ฟาตีเมาะห์ เจ๊ะอาแซ. (2555). *ปัญหาและกลวิธีในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในสถานประกอบการนานาชาติที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษและไม่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์. (2557). *ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขต จังหวัดขอนแก่น*. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 9 (2).

วนิดา เกศพิพัฒนานนท์, เยาวภรณ์ เกศกุลทานนท์ และ รัตนาภรณ์ ชาตวิวงศ์. (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7 (2).

วรรณ วลัยวานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุริน ร่วมคำ, พัชรี เรือนมูล, พัชรพิรุณ ไชยศิลป์, และ สุชาดา ไชยคำ. (2554). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันโดยใช้บทบาทสมมติ. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2557, จาก online.lannapoly.ac.th/mis/download.php?ResearchID=91

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546). โครงการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย. กรุงเทพมหานคร.

อัญชลี อติแพทย์. (2554). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 3.

Lin, X., & Vajirakachorn, T. (n.d.). Qualifications required for employees in the hotel industry in Bangkok from HR managers' perspectives: Getting ready for the AEC in 2015. Retrieved March 1, 2015, from http://utcc2.utcc.ac.th/utccijbe/_uploads/InProgress/201409/QUALIFICATION%20REQUIRED%20FOR%20EMPLOYEES%20IN%20THE%20HOTEL%20INDUSTRY%20IN%20BANGKOK.pdf

ภาคผนวก
แบบสัมภาษณ์

โครงการวิจัยการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการคุณภาพการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล
ครั้งที่วันที่..... เดือนพ.ศ. 2558

แนะนำตัว: สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม เป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สงขลา
ขณะนี้กำลังทำการศึกษาคำถามการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวใน
จังหวัดสตูล ดิฉัน/ผม จึงขอรบกวนเวลาของท่านสักเล็กน้อยเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้ค่ะ/ครับ

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. อาชีพ () มัคคุเทศก์ () พนักงานขับรถเรือหางยาวนำเที่ยว () ผู้ประกอบการ
ร้านอาหาร
4. ระยะเวลาในการทำงาน ปี
5. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
6. ท่านมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่ ถ้ามีปัญหา
เหล่านั้นคือ
อะไร

.....

.....

7. ท่านคิดว่าสาเหตุของปัญหาเหล่านั้นเกิดจากอะไร

.....

.....

8. ท่านคิดว่าปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

9. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร

.....

.....