

ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง

PROBLEMS AND NEEDS OF ENGLISH USAGE FOR TOUR AGENTS IN TRANG PROVINCE

สุภาพร เจริญสุข¹, ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์², ตรีนีลป์ เวชโช³
Supaphon Charoensuk¹, Piyapat Chuai-in², Treezin Wate cho³
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง¹⁻³
Aj.supaphon@hotmail.com¹, piyapat.ch16@gmail.com², waen_girl@hotmail.com³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง และเพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานขายทัวร์จากสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรัง สำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวบริเวณหาดปากเมง จำนวน 35 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย การสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ การฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไป การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์ และการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรังมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์มากที่สุด

คำสำคัญ: ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ, พนักงานขายทัวร์, ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Abstract

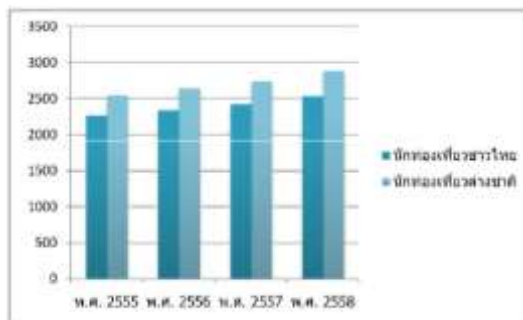
This study aimed 1). to investigate the problems and needs of English usage of tour agents in Trang province 2). to design guidelines for developing an English course suitable for tour agents' needs in Trang province. The participants were 35 staffs from the tour companies around Trang railway station, 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 topics, speaking in general topics, reading tour document, and writing 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 writing tour document.

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

บทนำ

ภาษาอังกฤษถือเป็นเครื่องมือสำคัญและได้รับการยอมรับให้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วโลก บางประเทศใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย บางประเทศใช้เป็นภาษาที่สองหรือภาษาราชการ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และเป็นภาษาต่างประเทศในมากกว่า 100 ประเทศทั่วโลก เช่น จีน รัสเซีย เยอรมัน รวมถึงประเทศไทย (Crystal, 2003) จากความสำคัญของภาษาอังกฤษที่ได้รับให้เป็นสื่อกลางของการสื่อสารนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่คนไทยควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านนี้ให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียน แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังมีจุดด้อยในเรื่องของการสื่อสาร ดังที่เลขาธิการอาเซียนในวาระ พ.ศ. 2551-2555 สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2555) กล่าวว่าประชาชนของประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ มีความได้เปรียบในธุรกิจภาคบริการและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมากกว่าประเทศไทย เพราะพวกเขาพูดภาษาอังกฤษได้ดี นอกจากนี้ผลการจัดลำดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มประเทศในเอเชียจาก 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 (EF EPI, 2017)

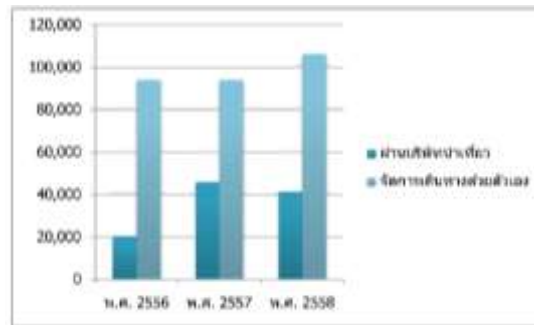
สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2555) กล่าวว่า การขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อตอบสนองนโยบายการค้าเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ที่ผ่านมานั้นประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางภาษาให้กับคนในชาติ เพราะถึงแม้ในแต่ละประเทศจะมีภาษาของตนเอง แต่อย่างไรก็ตามภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางในการสื่อสารของกลุ่มประเทศอาเซียน โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ เพราะประเทศไทยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยวทั้งด้านที่พักและการเดินทาง (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมอาเซียน, 2560) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้ขับเคลื่อนธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น



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

โดยในปี พ.ศ. 2558 ได้เปิดเส้นทางรถท่องเที่ยวภายใต้โครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด เพื่อขยายฐานการท่องเที่ยว กระตุ้นเศรษฐกิจ และเพิ่มรายได้เข้าสู่ประเทศ (ผู้จัดการออนไลน์, 2557) ซึ่งจังหวัดตรังเป็น 1 ใน 12 เมืองต้องห้ามพลาดตามโครงการนี้ ส่งผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ของจังหวัดเพิ่มขึ้น จากข้อมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของกรมการท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2558 ดังภาพที่ 1 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีรายได้เข้าสู่จังหวัดตรังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและเพิ่มสูงขึ้นในทุกปี (กรมการท่องเที่ยว, 2560) และหากศึกษาถึงรูปแบบการเดินทางโดยเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าพักแรม

จำแนกตามประเภทที่พักและยานพาหนะ ดังภาพที่ 2 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เลือกการเดินทางแบบการจัดการการเดินทางด้วยตัวเอง (Non Package Tour) มีจำนวนมากกว่าการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยว (Package Tour) (กรมการท่องเที่ยว, 2560)



ภาพที่ 2 การเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยวและแบบจัดการเดินทางด้วยตัวเองระหว่างปี พ.ศ. 2556-2558

ที่มา: สถิตินักท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ปี 2556 – 2558

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเบื้องต้นพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มที่สอง คือ นักท่องเที่ยวที่มีกำลังการใช้จ่ายสูงกว่าแต่มีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มแรก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายผ่านผู้ประกอบการนำเที่ยวจากประเทศของตนให้เรียบร้อยก่อนการเดินทาง ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกจะวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเอง เลือกซื้อบริการนำเที่ยวเฉพาะบริเวณที่ตนสนใจโดยติดต่อที่พัก การเดินทาง หรือบริการนำเที่ยวกับผู้ประกอบการนำเที่ยว หรือพนักงานขายทัวร์ (Tour Agent) โดยตรง จึงทำให้พนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะเป็นสื่อกลางในการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดและประเทศ การนำเสนอโปรแกรมท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่อย่างหนึ่งที่สำคัญมาก คือ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะ (English for Specific Purposes) เพื่อให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ พนักงานขายทัวร์จะต้องทราบถึงรายละเอียด และข้อมูลสำคัญของโปรแกรมการท่องเที่ยวของตน ในบริบทที่มีความเฉพาะตัวและแตกต่างจากบริบทอื่นๆ และสามารถใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นการศึกษาถึงปัญหาและความจำเป็นในการใช้อังกฤษในสถานการณ์เฉพาะนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมหรือการสร้างบทเรียนสำเร็จรูปสำหรับพนักงานขายทัวร์ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือผู้ที่สนใจทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้อังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP: English for Specific Purposes) คือ การใช้อังกฤษในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับพนักงานขายทัวร์ชาวไทย ในบริบทของการซื้อขายโปรแกรมการท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม 3 หัวข้อ คือ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้รับบริการด้านการท่องเที่ยว) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) และการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Need Analysis)

ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดตรังมี 3 ประเภทหลักๆ คือ 1). ผู้ให้บริการด้านการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย เครื่องบิน รถทัวร์ รถไฟ รถตุ๊กๆ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถบัส รถตู้ และเรือโดยสาร 2). ผู้ให้บริการด้านที่พัก ประกอบด้วย โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล โฮสเทล เกสเฮาส์ และโฮมสเตย์ ทั้งบริเวณตัวเมืองตรัง ชายหาด แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ และบนเกาะต่างๆ 3). ผู้ให้บริการด้านการนำเที่ยว ประกอบด้วย สำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมง บริเวณสถานีรถไฟตรัง และผู้ประกอบการที่ตั้งสำนักงานที่บ้าน จึงทำให้บุคลากรผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการด้านการนำเที่ยว เนื่องจากบุคลากรด้านนี้มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเพราะเป็นผู้ที่ดูแลทั้งการเดินทาง ที่พัก และการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติ แต่ได้รับการฝึกอบรมหรือการเรียนภาษาอังกฤษน้อยกว่าบุคลากรด้านการโรงแรม เป็นผู้ที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคลากรที่ให้บริการด้านการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ อีกทั้งระบบโครงสร้างองค์กรมีความหลากหลายและน่าสนใจ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง (2559) ได้สรุปข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดตรังที่ขึ้นทะเบียนเพื่อต่ออายุใบประกอบการ ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 มีจำนวนทั้งหมด 62 ราย สามารถจำแนกตามสถานที่ตั้งได้ 3 บริเวณ คือ 1). บริเวณท่าเรือหาดปากเมง 2). บริเวณสถานีรถไฟตรัง 3). ผู้ประกอบการที่ตั้งสำนักงานที่บ้าน (Home office) บริเวณแรกคือท่าเรือหาดปากเมง บริเวณนี้จะเป็นท่าเรือที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ซื้อทัวร์แบบไปเช้าเย็นกลับ (One day trip) และเป็นจุดลงเรือสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเกาะใหญ่ ผู้ประกอบการที่ตั้งสำนักงานนำเที่ยวบริเวณนี้มีจำนวน 8 ราย และผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ไม่มีสำนักงานนำเที่ยวจำนวน 14 ราย ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวดำเนินธุรกิจแบบครอบครัว ไม่มีตำแหน่งงานที่ชัดเจน ส่วนมากจะทำหน้าที่เป็นพนักงานขายทัวร์ เป็นมัคคุเทศก์และขับเรือเอง จึงทำให้บริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีผู้ประกอบการนำเที่ยวทั้งหมด 22 ราย นอกจากท่าเรือหาดปากเมงแล้วยังมีท่าเรืออีก 3 แห่งที่ให้บริการนักท่องเที่ยว คือ ท่าเรือหาดยาวเดินทางไปเกาะลิบง ท่าเรือควนดั่งเดินทางไปเกาะมุกและเกาะกระดาน และท่าเรือหาดสำราญเดินทางไปเกาะสุกร แต่ท่าเรือทั้งสามแห่งนี้ไม่มีผู้ประกอบการนำเที่ยวเหมือนท่าเรือหาดปากเมง มีเพียงเรือหางยาวให้บริการรับส่งลูกค้าเท่านั้น จึงไม่มีกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

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

เป็นหลักแต่หากผู้เข้าพักสนใจบริการนำเที่ยวก็จะเป็นผู้ประสานงานเพื่อส่งต่อไปยังผู้ประกอบการนำเที่ยวอื่น

3). ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นโรงแรมหรือรีสอร์ทตามเกาะต่างๆ จะรับเฉพาะลูกค้าที่ซื้อบริการนำเที่ยวพ่วงกับห้องพักของตนเท่านั้น หากลูกค้าต้องการซื้อบริการนำเที่ยวอย่างเดียวก็จะส่งต่อไปให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวอื่นด้วยเช่นกัน

บริเวณสุดท้าย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ตั้งสำนักงานที่บ้าน เป็นผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่บ้าน ไม่มีสำนักงานนำเที่ยวให้เห็นเด่นชัด และไม่ได้ตั้งสำนักงานอยู่บริเวณท่าเรือหาดปากเมงหรือบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรง ให้บริการนำเที่ยวโดยการติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ นักท่องเที่ยวที่สนใจจะติดต่อโดยการพูดคุยทางโทรศัพท์หรืออีเมล

ผู้รับบริการด้านการท่องเที่ยว

ผู้รับบริการด้านการท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดตรังมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักเลือกซื้อบริการนำเที่ยวในจังหวัด เพราะการท่องเที่ยวหลักของจังหวัดตรัง คือ การท่องเที่ยวทางทะเล นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้ด้วยตัวเอง จากการสอบถามผู้ประกอบการนำเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยเดินทางมาจังหวัดตรัง มักจะมาซ้ำในปีต่อไปและจะเลือกซื้อบริการนำเที่ยวจากสำนักงานนำเที่ยวเดิม ทำให้ผู้ประกอบการมีลูกค้าประจำ โดยเป็นการซื้อบริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จทั้งการเดินทาง ที่พัก และการท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยมักจะเดินทางมาเป็นกลุ่มใหญ่ด้วยยานพาหนะส่วนตัว จึงเลือกซื้อบริการนำเที่ยวเฉพาะการท่องเที่ยวเท่านั้น และจะพักอาศัยอยู่ในจังหวัดตรังเป็นระยะเวลาสั้นกว่าชาวต่างชาติ โดยช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น คือ ช่วงฤดูเปิดการท่องเที่ยว (พฤศจิกายน – เมษายน) ส่วนในช่วงฤดูปิดการท่องเที่ยว (พฤษภาคม – ตุลาคม) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมักเลือกทำกิจกรรมอื่นแทนการท่องเที่ยวทางทะเล เช่น เข้าพักในโรงแรมเนื่องจากอัตราค่าห้องพักและบริการอื่น ๆ มีราคาถูก และเลือกท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวในตัวเมือง หรืออำเภออื่นๆ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP: English for Specific Purposes)

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP: English for Specific Purposes) ได้กำเนิดขึ้นราวปี ค.ศ. 1960 จากการศึกษาที่กลุ่มคนจำนวนมากเดินทางไปเรียนภาษาอังกฤษในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ทั้งนี้เพื่อต้องการนำไปใช้ในการทำงานด้านต่างๆ Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่า ผู้เรียนมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการเรียนของตน ทำให้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกลายเป็นรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่สำคัญและได้รับการนิยามมากในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือเป็นภาษาต่างประเทศ Rahman (2015) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไป (GE: General English) ทั้งในด้านกระบวนการเรียนการสอน สภาพแวดล้อม และวัตถุประสงค์ในการเรียน ทั้งนี้ผู้เรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใหญ่ที่ผ่านการเรียนภาษาอังกฤษมาแล้ว และต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพตามสายงานของตน ดังนั้นการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอนจึงอยู่ภายใต้พื้นฐานของความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์เฉพาะ ทั้งนี้จะเน้นภาษาอังกฤษในบริบทเฉพาะมากกว่าการเรียนไวยากรณ์และโครงสร้างทางภาษา ในขณะที่ภาษาอังกฤษทั่วไปจะเน้นการเรียนการสอนทุกทักษะเท่าๆกันทั้ง ฟัง พูด อ่าน และเขียน แต่ในภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะเน้นทักษะภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้เรียน

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาการ (EAP: English for Academic Purposes) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาชีพ (EOP: English for Occupational Purposes หรือ EVP: English for Vocational Purposes) โดยภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาการ หมายถึง การสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการเชิงวิชาการ Dudley-Evans and 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 ส่วนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาชีพ หมายถึง การเรียนที่เน้นความต้องการที่สอดคล้องกับงานที่ผู้เรียนกำลังทำและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ Robinson (1991) and Dudley-Evans & St John (1998) ให้ความหมายว่า เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทางด้านวิชาชีพต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษทางการแพทย์เน้นการฝึกฝนอบรมแพทย์ หรือภาษาอังกฤษธุรกิจก็จะเน้นการพัฒนาด้านการสื่อสารในเชิงธุรกิจ เป็นต้น และเหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงานหรือผู้เริ่มต้นทำงานใหม่ๆ

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Need Analysis)

Stevens (1980), Hutchinson and Waters (1987), and Robinson (1991) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนถือเป็นกระบวนการพื้นฐานของการเรียนภาษาและเป็นขั้นตอนที่มีความจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอนแรกในการออกแบบการสอนด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ Dudley-Evans and St John (1998) and Hamp-Lyons (2001) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการเป็นปัจจัยพื้นฐานในการออกแบบบทเรียน ทำให้ทราบว่าควรออกแบบบทเรียนอะไรและอย่างไรซึ่งมีประโยชน์สำคัญ 3 ประการคือ 1). เพื่อให้ทราบว่าผู้เรียนเป็นใคร 2). เพื่อให้ทราบว่าควรฝึกทักษะทางการเรียนใดแก่ผู้เรียน 3). เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์เป้าหมายและสภาพแวดล้อมในการเรียนของผู้เรียน จะเห็นได้ว่า การวิเคราะห์ความต้องการมีความสำคัญต่อการออกแบบและพัฒนาการเรียน การผลิตสื่อ รวมถึงการออกข้อสอบ ผู้สอนจึงควรวิเคราะห์ความต้องการก่อนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทุกครั้ง และแหล่งข้อมูลสำคัญที่จะช่วยวิเคราะห์ความต้องการ ได้แก่ ผู้เรียน ศิษย์เก่า เอกสารที่เกี่ยวข้อง ลูกค้า นายจ้าง เพื่อนร่วมงาน และรวมถึงนักวิจัยในด้านนี้ Rahman (2015) กล่าวว่า หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการวิเคราะห์ความต้องการ โดยเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวประกอบไปด้วย แบบสอบถาม แบบทดสอบ การอภิปราย การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการประเมินค่า การวิเคราะห์ความต้องการแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1). การวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (TSA: Target Situation Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียน โดยมุ่งเน้นไปยังความต้องการใช้ภาษาของผู้เรียนทั้งเชิงวิชาการและวิชาชีพ ว่าเมื่อเรียนจบหลักสูตรแล้วผู้เรียนต้องการนำภาษาไปใช้อย่างไรและมากน้อยแค่ไหน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ส่วนใหญ่จะเป็นแบบสอบถาม (Robinson, 1991; Evans & St John, 1998) 2). การวิเคราะห์สถานการณ์ในการเรียน (LSA: Learning Situation Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความต้องการส่วนบุคคลที่ผู้เรียนแต่ละคนต้องการไม่เหมือนกัน และเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ภาษาและทักษะต่างๆ เพื่อหาคำตอบที่ว่าทำไมผู้เรียนต้องการเรียน ความต้องการนี้เป็นปัจจัยภายในและมีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดของแต่ละคน (Dudley-Evans & St John, 1998) 3). การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (PSA: Present Situation Analysis) อธิบายว่าเป็นการวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการเรียนภาษา ทักษะและประสบการณ์ในการเรียนที่ผู้เรียนมีติดตัวมาก่อนหน้าที่จะเริ่มเรียน (Dudley-Evans & St John, 1998; Robinson, 1991) ทั้งนี้ Richterich and Chancerel (1980) เพิ่มเติมว่า แหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ตัวผู้เรียน รูปแบบการสอน และสถาบันที่เรียน ดังนั้นผู้สอนจะต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของแต่ละบุคคล ข้อมูลพื้นฐาน และทัศนคติเกี่ยวกับการเรียน ทั้งนี้ควรศึกษาถึงสังคมและวัฒนธรรมของผู้เรียน เช่น ทัศนคติเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ การเรียน และการใช้ภาษาต่างประเทศ McDonough (1984) กล่าวว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตามควรจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 อย่างเท่าๆกัน

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เชิงวิชาชีพ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางพื้นฐานในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมผู้เรียนที่ประกอบธุรกิจเฉพาะด้านการท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์ความต้องการ

ครบทั้ง 3 ประเด็น คือ การวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์ในการเรียน และการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันในรูปแบบของแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วยกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ข้อจำกัดในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือวิจัย การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณหน้าสถานีรถไฟตราง อำเภอมืองจังหวัดตราง จำนวน 13 แห่ง บริเวณท่าเรือหาดปากเมง อำเภอสือเกา จังหวัดตราง จำนวน 8 แห่ง และผู้ประกอบการส่วนตัวบริเวณหาดปากเมง จำนวน 14 แห่ง รวมทั้งหมด 35 แห่ง เจ้าหน้าที่ทั้งหมดประกอบด้วยพนักงานขายทัวร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานบัญชี พนักงานขับรถ/เรือ และมัคคุเทศก์ โดยกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คิดจากจำนวนพนักงานทั้งหมดของสำนักงานนำเที่ยวจำนวน 75 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายทัวร์ทำหน้าที่เสนอขายโปรแกรมท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งการแนะนำโปรแกรม อธิบายรายละเอียด ต่อรองเรื่องราคา และสรุปรายละเอียดทั้งหมดโดยการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะขององค์กรดังนี้ 1). เจ้าหน้าที่ขายทัวร์ประจำสำนักงานนำเที่ยว 2). เจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือเกสเฮาส์ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและเป็นพนักงานขายทัวร์ด้วย 3). เจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือรีสอร์ทบนเกาะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับและเป็นพนักงานขายทัวร์ด้วย 4). พนักงานขายทัวร์ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวทำหน้าที่ขายทัวร์ บางคนอาจเป็นมัคคุเทศก์และเป็นพนักงานขับรถด้วย 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 | ผู้ตอบแบบสอบถามและได้รับคืน | แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ |
|----------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-----------------------------|---------------------|
| สำนักงานนำเที่ยวสถานีรถไฟตราง | 13 | 41 | 13 (31.70%) | 13 (100%) | 2 (15.38%) |
| สำนักงานนำเที่ยวท่าเรือหาดปากเมง | 8 | 20 | 8 (40.00%) | 6 (75.00%), 6 (100%) | 2 (33.33%) |
| ธุรกิจส่วนตัวหาดปากเมง | 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 ดังนี้

1. สุ่มแบบเจาะจงเฉพาะสำนักงานนำเที่ยวบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรง บริเวณท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวบริเวณหาดปากเมงเท่านั้น โดยผู้วิจัยได้ตัดกลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรงออกไปจำนวน 2 แห่ง เนื่องจากเป็นสำนักงานขายตั๋วเครื่องบินไม่ได้ขายโปรแกรมนำเที่ยว รวมถึงท่าเรือหาดยาว ท่าเรือควนตุงกูและท่าเรือหาดสำราญ เนื่องจากบริเวณนั้นไม่มีสำนักงานนำเที่ยว เป็นเพียงจุดลงเรือสำหรับนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวจากสำนักงานนำเที่ยวบริเวณอื่นเรียบร้อยแล้ว และไม่รวมถึงผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ตั้งสำนักงานที่บ้าน เนื่องจากผู้ประกอบการเหล่านี้ติดต่อกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมลมากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าจึงไม่ตรงตามจุดประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้

2. สุ่มแบบเจาะจงอีกครั้งโดยการเลือกเฉพาะพนักงานที่ทำหน้าที่ขายโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็นหลัก เนื่องจากเป็นผู้ที่มีโอกาสในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางคนมีหน้าที่อื่นด้วย เช่น เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เป็นมัคคุเทศก์หรือเป็นพนักงานขับเรือ ผู้วิจัยจึงแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบขอบเขตของการเก็บข้อมูล โดยการตอบคำถามในส่วนของสถานการณ์ซื้อขายทัวร์เท่านั้น

ข้อจำกัดในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จึงกำหนดขอบเขตการวิจัยให้สอดคล้องกับทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557-2559 โดยได้กำหนดกรอบการวิจัยไว้ทั้งหมด 5 ด้าน งานวิจัยนี้สอดคล้องกับทิศทางการวิจัยที่ 5 เรื่องการสร้างศักยภาพและความสามารถเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นภาคใต้ แผนวิจัยที่ 5.2 การพัฒนาศักยภาพด้านจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจบริการเพื่อรองรับ AEC กลุ่มเป้าหมาย คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 2559) ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดตรังเนื่องจากเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่ และเพื่อเป็นแนวทางในการบริการวิชาการให้แก่บุคลากรในชุมชนท้องถิ่น ส่งผลให้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) หรือ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ขายทัวร์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างแบบสอบถามโดยการจำลองสถานการณ์การซื้อขายโปรแกรมการท่องเที่ยวประกอบด้วย 2 ตอน คือ ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และด้านปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยแบ่งเป็น 5 ประเด็นประกอบด้วยการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์จำนวน 10 ข้อ การฟังเรื่องทั่วไปจำนวน 5 ข้อ การพูดเรื่องทั่วไปจำนวน 11 ข้อ การอ่านเอกสารการซื้อขายทัวร์จำนวน 4 ข้อ และการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์จำนวน 6 ข้อ เครื่องมือนี้มีมาตรวัดค่า 5 ระดับ เรียงจาก 5, 4, 3, 2, 1 โดยกำหนดการแปรผลและค่าเฉลี่ยซึ่งค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มีลำดับการแปรผลมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มีลำดับการแปรผลมาก ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 มีลำดับการแปรผลปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 มีลำดับการแปรผลน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 มีลำดับการแปรผลน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. คำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ ใช้ในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกหลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเสร็จแล้ว

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษจำนวน 2 คน และพนักงานขายทัวร์จำนวน 1 คนตรวจสอบโครงสร้างทางภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา จากนั้นจึงแก้ไขตามคำแนะนำ

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ครั้ง คือ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ขั้นตอนแรกผู้วิจัยเดินทางไปยังสำนักงานนำเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างบริเวณหน้าสถานีรถไฟตรงและบริเวณท่าเรือหาดปากเมง เป็นผู้แจกแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและวิธีการตอบคำถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณคนละ 15-20 นาที จากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามทั้งหมดคืน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จะไม่มีสำนักงานให้เห็นเด่นชัด บางครอบครัวเปิดเป็นร้านค้า ร้านอาหาร หรือเป็นบ้านพักอาศัยทั่วไปบริเวณริมหาดปากเมง ผู้วิจัยจึงต้องมีคนในพื้นที่นำทางพาเข้าไป โดยเป็นนักศึกษา สาขาภาษาต่างประเทศที่ครอบครัวประกอบธุรกิจนี้ และใช้กระบวนการในการเก็บข้อมูลเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มแรก แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2560 ซึ่งเป็นช่วง low season มีผู้ประกอบการบางรายปิดสำนักงานชั่วคราวเนื่องจากมีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย กระบวนการนี้จึงต้องใช้เวลาประมาณ 4-5 สัปดาห์ ส่งผลทำให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ไม่ครบ และหลังจากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลแล้วกลับไปยังสถานประกอบการเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเชิงลึกอีกครั้ง โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ใช้คำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณคนละ 15-20 นาที โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรง ท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบการส่วนตัวอย่างละ 2 คน รวมทั้งหมด 6 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานขายทัวร์ โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลจากการสัมภาษณ์โดยการเขียนบรรยาย

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสรุปเฉพาะประเด็นสำคัญจำนวน 4 ประเด็น

1. ด้านวุฒิการศึกษาพบว่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ประจำสำนักงานนำเที่ยวทั้งบริเวณสถานีรถไฟตรงและท่าเรือหาดปากเมงมีผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยกลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรงมีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสองระดับรวมกันจำนวน 9 คนจากทั้งหมด 13 คน (69.23%) กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสองระดับรวมกัน 6 คนจากทั้งหมด 6 คน (100%) แต่ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสองระดับรวมกัน 4 คน จากทั้งหมด 14 คน (28.57%)

2. โอกาสในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ประจำสำนักงานทั้งบริเวณสถานีรถไฟตรงและท่าเรือหาดปากเมง สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานได้ตรงตามความต้องการ ทั้งด้านวุฒิการศึกษาและคุณสมบัติทั่วไป แต่ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวเป็นชาวบ้านที่มีเรือเป็นของตัวเอง จึงต้องประกอบอาชีพไปตามสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และหลายคนประกอบอาชีพประมงร่วมด้วย จึงไม่มีโอกาสในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

3. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการในแต่ละวัน กลุ่มตัวอย่างที่ประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรงเป็นผู้ที่มีโอกาสพบเจอกับชาวต่างชาติมากที่สุด เพราะบริเวณนั้นคือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีโอกาสได้พบเจอชาวต่างชาติในปริมาณที่น้อยกว่าเนื่องจากลักษณะของการประกอบธุรกิจ เพราะบริเวณนี้เน้นขายทัวร์แบบไปเช้าเย็นกลับ ออกเดินทางด้วยเรือใหญ่ ส่วนมากจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวพบว่ามีปริมาณนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติในปริมาณเท่าๆกันแต่น้อยกว่าบริเวณสถานีรถไฟ

4. ความต้องการในการเข้าร่วมฝึกอบรมภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟตรงหลายคนเคยเข้าร่วมอบรมภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวทั้งจากองค์กรของรัฐและเอกชน โดยหลายคนมีทักษะการสื่อสารใน

ระดับดี แต่หากทางมหาวิทยาลัยจัดโครงการอบรมก็มีความสนใจเข้าร่วมอีก กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวยังไม่เคยได้รับการอบรมจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานนาเที่ยวตั้งอยู่ไกล มีอุปสรรคในเรื่องสถานที่จัดอบรมและการเดินทาง โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวเนื่องจากเป็นชาวบ้านไม่ได้มีการรวมกลุ่มเป็นองค์กร จึงทำให้หลายๆหน่วยงานมองข้ามไป กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จึงมีความต้องการเข้าร่วมอบรมมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ข้อมูลตรงกันว่า การจัดอบรมควรมีความต่อเนื่อง และควรจัดในหน้า low season เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย และควรจัดหลายรอบเพราะจะต้องสลับกันเข้าอบรมไม่สามารถปิดสำนักงานได้

ตอนที่ 2 ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษประกอบด้วยข้อมูล 5 ด้าน คือการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ การฟังเรื่องทั่วไป การพูดเรื่องทั่วไป การอ่านเอกสารการซื้อทัวร์ และการเขียนเอกสารการซื้อทัวร์ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ

| สถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ | สำนักงานนาเที่ยวสถานีรถไฟ | | | | ท่าเรือหาดปากเมง | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|------|------------|------|------------------|------|------------|------|---------------|------|------------|------|
| | ตรัง | | | | สำนักงานนาเที่ยว | | | | ธุรกิจส่วนตัว | | | |
| | ปัญหา | | ความจำเป็น | | ปัญหา | | ความจำเป็น | | ปัญหา | | ความจำเป็น | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. การสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์ | 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. การอ่านเอกสารการซื้อทัวร์ | 2.57 | 1.23 | 3.17 | 1.20 | 2.75 | .93 | 3.99 | 1.39 | 3.91 | 1.06 | 4.30 | 1.04 |
| 5. การเขียนเอกสารการซื้อทัวร์ | 2.64 | 1.24 | 3.36 | 1.34 | 2.14 | 1.34 | 3.80 | 1.45 | 4.15 | .90 | 4.38 | .93 |

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง โดยยกประเด็นปัญหาและความจำเป็นที่แต่ละกลุ่มมีมากที่สุดและน้อยที่สุดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานบริเวณสถานีรถไฟตรังพบว่ามีปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32$) และมีปัญหาในสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.56$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.52$) และการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.14$)

2. กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนาเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงพบว่ามีปัญหาด้านการสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) และมีปัญหาด้านการเขียนเอกสารการซื้อทัวร์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.14$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสูงสุดคือการสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์ ($\bar{X} = 4.69$) และการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.76$)

3. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวพบว่ามีปัญหาด้านการเขียนเอกสารการซื้อทัวร์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) และมีปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสูงสุดคือการเขียนเอกสารเรื่องการซื้อทัวร์ ($\bar{X} = 4.38$) และการสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์และการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.08$)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่ม โดยหยิบยกประเด็นย่อยของสถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละด้าน ประกอบด้วยปัญหาและความจำเป็นที่มากที่สุดและน้อยที่สุดดังนี้

1. ด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์พบว่า การฟังเพื่อจัดบันทึกข้อความและการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์มีปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) และการกล่าวอำลาลูกค้ามีปัญหาที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.72$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการฟังความต้องการของลูกค้าด้านการท่องเที่ยวมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) และการกล่าวอำลาลูกค้ามีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.45$)

2. ด้านการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปพบว่า การฟังสำนวนและคำแสดงภาษาอังกฤษมีปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) และการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไปมีปัญหาที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.30$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ และการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนการฟังเรื่องทั่วไปที่ลูกค้าทักท้วงมีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$)

3. ด้านการพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปพบว่า การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้องมีปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) และการพูดเพื่อแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยมีปัญหาที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.90$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการพูดเพื่ออธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีความจำเป็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) และการกล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพและการพูดเพื่อแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยมีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$)

4. ด้านการอ่านเอกสารการซื้อทัวร์พบว่า การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัทมีปัญหาที่สุด ($\bar{X} = 3.36$) และการอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้ามีปัญหาที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.03$) ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดพบว่า มีประเด็นที่เท่ากัน 3 ด้านคือการอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า และอ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์ ($\bar{X} = 3.81$) และการอ่านข้อมูลการจองทัวร์ของลูกค้ามีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.72$)

5. ด้านการเขียนเอกสารการซื้อทัวร์พบว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์มีปัญหาที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) และการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจองมีปัญหาที่น้อยที่สุด ส่วนความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าการเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์มีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) และการเขียนบันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ของลูกค้าและการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าจองมีความจำเป็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.72$)

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนของแบบสอบถามผู้วิจัยจึงอภิปรายผลร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรางมีปัญหาและความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมากที่สุด ทั้งนี้เพราะโอกาสในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมีมาก จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า การฟังมีความจำเป็นมากกว่าการพูด เพราะหลายคนมีประสบการณ์การทำงานมานานกว่า 10 ปี การพูดหรือการสนทนาในเรื่องการซื้อทัวร์จะเป็นเรื่องเดิมๆ จึงทำให้ปัญหาด้านการสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์และความจำเป็นในการพูดเรื่องทั่วไปมีทั้งความจำเป็นและปัญหาที่น้อยที่สุด หลายคนบอกว่าปัญหาในการฟังที่พบมากที่สุดคือการฟังภาษาอังกฤษจากนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ เนื่องจากการใช้สำนวน คำแสดง และสำเนียงที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มพบว่าทักษะการฟังด้านนี้มีปัญหาสูงสุด

2. กลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีปัญหาและความจำเป็นในการสนทนาระหว่างการซื้อทัวร์มากที่สุด จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการนำเที่ยวบริเวณนี้มีน้อย ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสในการฝึกทักษะด้านนี้น้อยไปด้วย หากมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปใช้บริการจึงพบว่ามีปัญหาและความจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้มากที่สุด แต่เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติน้อยจึงทำให้ในสถานการณ์ของการทำงานจริงทักษะการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นต้อใช้น้อยที่สุดเพราะจะฟังภาษาไทยมากกว่า

3. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวพบว่ามีปัญหาและความจำเป็นในการเขียนเอกสารการซื้อขายทัวร์มากที่สุด จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กล่าวว่าตนจบการศึกษาเพียงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือ 6 เท่านั้น ไม่สามารถเขียนภาษาอังกฤษได้ดี จึงทำให้มีปัญหาและความจำเป็นสูงสุด แต่นอกจากการเป็นพนักงานขายทัวร์แล้วหลายคนยังเป็นมัคคุเทศก์และพนักงานขับเรือด้วย จึงทำให้มีประสบการณ์หลากหลายช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น ส่งผลให้การพูดภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีปัญหาน้อยที่สุด ส่วนการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์และการฟังภาษาอังกฤษเรื่องทั่วไปมีความจำเป็นต้องใช้น้อยที่สุดเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างบอกว่าการเป็นมัคคุเทศก์ช่วยพัฒนาการสื่อสารด้านการฟังและพูดให้ดีขึ้น ประสบการณ์จากการทำงานช่วยพัฒนาวิชาชีฟได้มากกว่าการเรียนในห้องเรียน

ผลสรุป ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ

ผลสรุป

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้ผู้วิจัยจึงสรุปและเสนอแนวทางในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. รูปแบบการจัดอบรม ควรจัดอบรมโดยแยกกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ (สถานีรถไฟตรง ท่าเรือหาดปากเมง และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว) เพื่อให้จำนวนผู้เข้าอบรมไม่มากจนเกินไปทำให้สามารถฝึกทักษะได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนี้ทักษะพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษและความต้องการเรียนภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างต่างกันด้วย

2. ระยะเวลาในการจัดอบรม ควรจัดอบรมในฤดูปิดการท่องเที่ยว (พฤษภาคม – ตุลาคม) โดยมีกำหนดการจัดอบรมมากกว่า 1 วันต่อกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าร่วมอบรมได้ทุกคน และควรจัดอย่างต่อเนื่องเพื่อทดสอบพัฒนาการทางการเรียน

3. เนื้อหาในการจัดทำคู่มือ ควรเน้นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีทั้งปัญหาและความจำเป็นสูงสุดจากทุกๆด้านไปพร้อมกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีมากที่สุดจากทุกด้าน โดยเรียงจากประเด็นที่มีปัญหามากสุดไปน้อยสุด ประกอบด้วย การฟังสำนวนและคำแสดงภาษาอังกฤษ การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษให้ถูกต้อง การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การฟังเพื่อจดบันทึกข้อความสำคัญ อ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท และผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความจำเป็นที่กลุ่มตัวอย่างมีมากที่สุดจากทุกด้าน โดยเรียงจากประเด็นที่มีความจำเป็นมากที่สุดไปน้อยสุด ประกอบด้วย การฟังความต้องการของลูกค้าด้านการท่องเที่ยว การพูดเพื่ออธิบายแนวทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆและการฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องทั่วไป การอ่านรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ของบริษัท การอ่านข้อมูลการเดินทางของลูกค้า และอ่านข้อมูลยืนยันการจองทัวร์

4. ในการจัดอบรมควรเพิ่มเติมเนื้อหาและทักษะให้กลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันตามความต้องการดังนี้

4.1 กลุ่มตัวอย่างบริเวณสถานีรถไฟตรง ควรเพิ่มเนื้อหาด้านการให้ข้อมูลการเดินทาง (แผนที่และระบบขนส่งสาธารณะ) ที่พัก และร้านอาหาร และควรเน้นทักษะการฟังสำเนียงต่างๆโดยเฉพาะการฟังภาษาอังกฤษจากชาวจีนและรัสเซียที่เป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน

4.2 กลุ่มตัวอย่างบริเวณท่าเรือหาดปากเมงควรเน้นการแสดงบทบาทสมมติด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ โดยใช้วิทยากรชาวต่างชาติเป็นคู่สนทนา

4.3 กลุ่มตัวที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวควรฝึกทักษะทุกด้านเนื่องจากเป็นกลุ่มมีปัญหาในการใช้ภาษามากที่สุด โดยเน้นการเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายทัวร์ และควรเพิ่มเติมข้อมูลการท่องเที่ยวทางทะเล

ข้อจำกัด

1. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประจำสำนักงานนำเที่ยวบริเวณท่าเรือหาดปากเมงมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 แห่ง แต่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้เพียง 6 แห่งเนื่องจากอีก 2 แห่งปิดสำนักงานชั่วคราว และแบบสอบถามจำนวน 2 ใน 6 ฉบับที่เก็บได้ไม่

สมบูรณ์ โดยขาดข้อมูลเรื่องความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการสนทนาระหว่างการซื้อขายทัวร์ จึงทำให้ผลที่ออกมาอาจมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมในทุกๆสถานประกอบการร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะ

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

2. ปัจจุบันจังหวัดบริเวณทะเลฝั่งอันดามันได้เปิดเส้นทางท่องเที่ยวทางเรือ บริษัทเรือเอกชนหลายแห่งทำความร่วมมือกับสายการบินเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างครบวงจร โดยนักท่องเที่ยวสามารถลงเรือจากจังหวัดภูเก็ตผ่านพังงา กระบี่ มาจังหวัดตรัง และต่อไปยังสตูล รวมถึงเกาะลันกาวิ ประเทศมาเลเซีย โดยไม่ต้องขึ้นฝั่ง ทำให้จำนวนการใช้บริการนำเที่ยวในจังหวัดตรังลดลง งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานที่ให้บริการด้านระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการให้บริการนำเที่ยวในเรือโดยสาร

3. เนื่องจากปัจจุบันมีแรงงานต่างด้าวมากขึ้นโดยเฉพาะชาวพม่า การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษกับกลุ่มคนเหล่านี้ด้วย เพื่อจะได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวม

4. งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในช่วงปิดฤดูกาลท่องเที่ยว (พฤษภาคม – ตุลาคม) ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบ เนื่องจากบางสำนักงานปิดสำนักงานชั่วคราว เพื่อลดการจ้างงาน ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปควรวางแผนการเก็บข้อมูลในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เพราะจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์อย่างรวดเร็ว และยังมีโอกาสในการสังเกตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างละเอียด

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง” โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณปี 2559 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

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

ผู้จัดการออนไลน์. (2557). *โครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด*. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.manager.co.th/travel/viewnews.aspx?NewsID=9570000125455>

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). *ทิศทางกรวิจัย แผนกรวิจัย ประเด็นกรวิจัย 2557-2559*. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2559, จาก http://rdi.mutsv.ac.th/_info/?q=th/news/449-1493025291-84-240417

- ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมอาเซียน. (2560). *วิชาชีพท่องเที่ยวกับ AEC*. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2560, จาก <http://www.thai-aec.com/635>.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง. (2559). *รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตรัง*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.mots.go.th/trang/more_news.php?cid=11
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2555). *อาเซียน รู้ไว้ได้เปรียบแน่*. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language*. Cambridge University Press.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for Specific purposes*. Cambridge University Press.
- EF EPI. (2017). *The world's largest ranking of countries by English skills*. Retrieved June 18, 2017, from <http://www.ef.co.th/epi/>
- Hamp-Lyons, L. (2001). *English for academic purposes*. Cambridge University Press.
- Hutchinson, T & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes*. Cambridge University Press.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.
- McDonounh, J. (1984). *ESP in Perspective: A Practical Guide*. Collins Educational.
- 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*. Pergamon Press.
- Robinson, P. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. New York: Prentice Hall.
- Stevens, P. (1980). *Teaching English as an International Language*. Pergamon Press LTD.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.

Translated Thai References

- Asean Economic Community Information Center. (2017). *Tourism Professionals for AEC*. Retrieved January 13, 2017, from <http://www.thai-aec.com/635> (in Thai)
- Department of Tourism. (2017). *Tourist Statistics*. Retrieved January 20, 2017, from <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276> (in Thai)
- Manager Online. (2014). *12 Cities Hidden Gems Project*. Retrieved December 25, 2016, from <http://www.manager.co.th/travel/viewnews.aspx?NewsID=9570000125455> (in Thai).
- Office of Trang Tourism and Sports. (2016). *Name List of Trang Tour Agent Operators*. Retrieved November 25, 2016, from http://www.mots.go.th/trang/more_news.php?cid=11 (in Thai)
- Pitsuwan, Surin. (2012). *Asean Study*. Bangkok: Amarin. (in Thai)
- Rajamangala University of Technology Srivijaya Institute of Research and Development. (2016). *Research Target, Research Plan, and Research Topic 2014-2016*. Retrieved June 25, 2016, from http://rdi.rmuts.ac.th/_info/?q=th/news/449-1493025291-84-240417 (in Thai)