

Needs for English-speaking Personnel for Tourism Promotion in Sakon Nakhon Province

Wipawee Buaphan

Faculty of Humanities and Social Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

E-mail: wipaweebuaphan@gmail.com ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-5752-7950>

Received 07/01/2025

Revised 11/01/2025

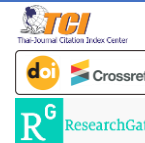
Accepted 15/02/2025

Abstract

Background and Aims: The current global economy calls for a common universal language, known as a lingua franca, which allows communication between people who speak different native languages. English has been given the status of World Englishes, meaning that it is the international language of business and the primary language of international communication in many industries around the world, including the tourism industry. Thailand relies on the tourism industry as its main economic sector, accounting for 17% of GDP in the first half of 2019. In addition, the number of international tourists has been increasing every year, and in 2019, Thailand set a new tourism record with 40 million international tourists nationwide. Therefore, the researcher wanted to design an English teaching curriculum for specialized learning for those working in the tourism industry that would meet the specific needs of tourism personnel in Sakon Nakhon. The objectives are: 1. To study the problems and needs of using English for personnel to promote tourism in Sakon Nakhon Province; 2. To study the need for English language use among personnel to promote tourism in Sakon Nakhon Province; and 3. To study the topics of English language skills that are needed by personnel to promote tourism in Sakon Nakhon Province.

Methodology: This research is quantitative. The sample group used in this research is 120 tourism personnel living in Mueang District, Sakon Nakhon Province, selected by purposive sampling. The selection criteria are as follows: 1. A person who works, is an expert, or has an average of 4-6 years of experience working in English or related to tourism. 2. No gender restrictions, and is between 25-55 years old. The purpose of answering the questionnaire is to apply English knowledge to advance in their careers. 3. At least a secondary education, an associate degree. 4. Be mindful and healthy. 5. Willing to participate in the research project. The interview and questionnaire form. This study has 2 research questions. The questionnaire created was tested for content validity. It was checked by 3 experts, and the index of consistency (IOC) and reliability were found. (Reliability) and the questionnaire was tested on people who were not in the sample but had characteristics similar to the sample, and Cronbach's alpha coefficient (Cronbach, 1990) was found. Statistical data (percentage, means, S.D.) was analyzed using a computer and a statistical program, and data was presented in tabular form, together with a presentation and summary of research results.





Results: Problems and necessity. Problems and necessities in using English for personnel to promote tourism in Sakon Nakhon Province are at a high level overall. When considering each aspect, it was found that listening skills were at the highest level, followed by speaking, reading, and writing English skills, respectively. The need to use English and the topics required were as follows: The highest order was learning topics about general English conversation/greetings/welcoming/thank you/various expressions in daily life, necessary vocabulary for tourism, giving directions, making appointments with customers, and food menus.

Conclusion: The research results show the problems and necessity of using specialized English for personnel to promote tourism in Sakon Nakhon Province and to know the information on the needs of learning formats, topics of English use, and various skills in terms of content information required by personnel to be relevant to work promoting tourism and to lead to the development of English teaching plans for tourism to be consistent with the needs of personnel who can use it.

Keywords: English; Tourism; Need analysis



ความต้องการของบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

วิภาวี บัวผัน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ปัจจุบันของเศรษฐกิจโลกได้รับเรียกร้องให้ใช้ภาษาสากลที่ใช้ร่วมกันซึ่งเรียกว่าภาษากลางซึ่งช่วยให้สามารถสื่อสารระหว่างกันหรือ ในหมู่คนที่พูดภาษาแม่ต่างกันได้ โดยภาษาอังกฤษได้รับสถานะเป็น World Englishes คือ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลของธุรกิจและเป็นภาษาหลักในการสื่อสารระหว่างประเทศในหลายอุตสาหกรรมทั่วโลก รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประเทศไทยพึ่งพาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจหลัก ซึ่งคิดเป็น 17% ของ GDP ในช่วงครึ่งแรกของปี 2562 นอกจากนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติยังเพิ่มขึ้นทุกปี และในปี 2562 ประเทศไทยสร้างสถิติใหม่ด้านการท่องเที่ยวโดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมากถึง 40 ล้านคนทั่วประเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยต้องการออกแบบหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการใช้งานเพื่อการเรียนเฉพาะทางให้กับผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร 2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร และ 3. เพื่อศึกษาหัวข้อของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นความต้องการสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

ระเบียบวิธีการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งหมด 120 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนครซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้ 1. เป็นบุคคลที่ทำงาน ผู้เชี่ยวชาญ หรือเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานที่ได้ใช้ภาษาอังกฤษหรือเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 4-6 ปี 2. ไม่จำกัดเพศและมีอายุระหว่าง 25- 55 ปี และมีวัตถุประสงค์การตอบแบบสอบถามเพื่อนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน 3. จบการศึกษาขั้นต้นมัธยมศึกษา, อนุปริญญา 4. มีสติสัมปชัญญะ และมีสุขภาพดี 5. มีความยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย แบบสัมภาษณ์และสอบถาม โดยการศึกษาครั้งนี้มีคำถามการวิจัย 2 ส่วน โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ได้ผ่านการตรวจสอบโดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่ตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่างและหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (ค่าร้อยละ, Means , S.D.) โดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอข้อมูลรูปแบบตาราง ร่วมกับการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย: สภาพปัญหาและความจำเป็นปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบ ว่า ทักษะด้านการฟังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษ ตามลำดับ ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและหัวข้อที่ต้องการ มีตามลำดับดังนี้ ลำดับที่มากที่สุดคือ หัวข้อการเรียนรู้เกี่ยวกับการพูดสนทนา

ภาษาอังกฤษทั่วไป/การตกทาย/การต้อนรับ/ ขอบคุณ/สำนวนต่างในชีวิตประจำวัน คำศัพท์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การบอกเส้นทางเดินทาง การนัดหมายลูกค้า เมนู อาหาร

สรุปผล: ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะทางสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร และทราบข้อมูลความต้องการรูปแบบของการเรียน หัวข้อการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะต่างๆในด้านข้อมูลเนื้อหาสาระที่ต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกี่ยวข้องกับกับการทำงานที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว และเพื่อนำไปสู่พัฒนาจัดทำแผนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่ได้ใช้งานได้จริงต่อไป

คำสำคัญ : ภาษาอังกฤษ; การท่องเที่ยว; การวิเคราะห์ความต้องการ

บทนำ

ในปัจจุบันของเศรษฐกิจโลกได้รับเรียกร้องให้ใช้ภาษาสากลที่ใช้ร่วมกันซึ่งเรียกว่าภาษากลางซึ่งช่วยให้สามารถสื่อสารระหว่างหรือในหมู่คนที่พูดภาษาแม่ต่างกันได้ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก โดยมีผู้คนกว่า 1.1 พัน ล้านคนพูดเป็นภาษาที่หนึ่งหรือสอง (Ghosh, 2020) ประมาณหนึ่งในสี่ของประชากรโลกพูดภาษากลางนี้อยู่ในระดับที่เป็นประโยชน์ (Needley, 2012) สิ่งสำคัญที่สุดคือ ภาษาอังกฤษไม่ถือเป็นภาษาของประเทศที่มีชุมชนผู้ใช้แองโกลโฟนขนาดใหญ่ เช่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์อีกต่อไป ซึ่งเป็นที่รู้จักในศัพท์ของ Kachru ว่า Inner Circle (Kachru, 1985) แต่ได้รับสถานะของ World Englishes ซึ่งหมายความว่าใครก็ตามที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในประเทศใดก็ตามที่เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษ ความสำคัญอย่างยิ่งยวดของภาษาอังกฤษนั้นไม่อาจปฏิเสธได้ว่าปัจจุบันนี้ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลของธุรกิจและเป็นภาษาหลักในการสื่อสารระหว่างประเทศในหลายอุตสาหกรรมทั่วโลก รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Needley, 2012) ตัวอย่างเช่น ประเทศไทยพึ่งพาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจหลัก ซึ่งคิดเป็น 17% ของ GDP ใน ช่วงครึ่งแรกของปี 2562 (ณิชากัทร สุรวัฒนานนท์, 2561) นอกจากนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติยังเพิ่มขึ้นทุกปี และในปี 2562 ประเทศไทยสร้างสถิติใหม่ด้านการท่องเที่ยวโดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมากถึง 40 ล้านคนทั่วประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) การหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้เพิ่มความต้องการในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดีให้ กับผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถึงแม้จะมีความต้องการการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสูงมากขึ้น แต่ก็มีตำราเป็นจำนวนน้อยมากที่จะสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในสกลนคร โดยเท่าที่มีอยู่นั้น เป็นหนังสือเรียนที่ได้รับการออกแบบมาสำหรับการใช้งานเพื่อการเรียนเฉพาะทาง นอกจากนั้น หนังสือเรียนที่มักมีเป้าหมายไปที่ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวดูเหมือนจะไม่เหมาะสมสำหรับผู้เรียนในชุมชนนั้นๆ และยังไม่ตอบสนองในบริบทการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน เนื่องจากหลายหัวข้อไม่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมกับบริบทของประเทศและชุมชน (Walker and Harding, 2009)

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในสกลนครต้องประสบ และต้องการอะไรเมื่อต้องใช้ภาษาสื่อสารภาษาอังกฤษ (Hutchinson and Waters', 2010) เนื่องจากจังหวัดสกลนครเป็นจังหวัดที่มีศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีที่สืบทอดที่หลากหลาย มีสถาปัตยกรรมโบราณสถานในชุมชนสมควรค่าแก่การอนุรักษ์ และพัฒนาควบคู่ไปด้วยกัน บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจึงควรมีการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด และโดยเฉพาะทักษะด้านภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล หากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมี

ความพร้อมด้านการสื่อสารสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะทำให้เศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสกลนคร มีโอกาสที่จะเพิ่มขยายตัวไปได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสามารถใช้ศักยภาพของภาษาอังกฤษเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกที่มายังจังหวัดสกลนครได้อย่างกว้างขวางและประสบผลสำเร็จในการใช้ภาษาอังกฤษ

การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ภาษาอังกฤษนั้น ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อการออกแบบหนังสือเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะทาง เพื่อให้เหมาะสมกับสายงานและอาชีพที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบที่แตกต่างออกไป โดยการประกอบอาชีพทุกสาขานั้นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ก็ล้วนแต่มีความสำคัญในการทำงานนั้นๆ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดดำเนินการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษทั้งรูปแบบและสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะของบุคลากรทาง ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นอันแท้จริงในการใช้ภาษาอังกฤษ และปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงาน เพื่อออกแบบการเรียนการสอนและกิจกรรมที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับทาง ด้านการท่องเที่ยวในชุมชน และสามารถนำมาปรับปรุงแบบเรียนและออกแบบการเรียนให้ตอบสนองต่อความจำเป็นอย่างแท้จริงของสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนที่ผู้เรียนต้องการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปในอนาคต

สรุปได้ว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนครยังขาดทักษะภาษาอังกฤษที่เพียงพอในด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกทั้งตำราหรือสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะทางที่มีอยู่ยังไม่เหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น เนื้อหาไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสถานการณ์การทำงานจริงในพื้นที่ ส่งผลให้การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรไม่ตอบโจทย์ความต้องการในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร เพื่อทราบข้อมูลความต้องการของบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะภาษาอังกฤษต่างๆ และเพื่อ นำข้อมูลด้านเนื้อหาสาระและผลการวิจัยไปพัฒนาจัดทำแผนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่ได้ใช้งานได้จริงต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาหัวข้อของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นความต้องการสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

การทบทวนวรรณกรรม

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือการเรียนการสอนที่จัดเนื้อหาและหลักสูตรให้

เหมาะสมกับความจำเป็นและความต้องการของผู้เรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้ผู้เรียนนำไปใช้ในได้จริงในชีวิตการทำงาน แนวคิดของ Carter (1983) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีข้อจำกัดในการใช้ (English as a restricted language)
2. ภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนและ ภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีพเฉพาะทาง (English for Academic and Occupational Purposes)

3. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อหัวข้อเฉพาะ และการสื่อสารเฉพาะทาง

จากแนวคิดของ Dudley Evans and St. John (1998) กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะเป็นการสอนที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่สอดคล้อง กับสาขาอาชีพนั้นๆ เป็นหลักและสามารถเห็นผลสัมฤทธิ์ ของการเรียนรู้ได้ในระยะเวลาอันสั้นเพื่อใช้ในการประกอบ อาชีพตามสาขาวิชาชีพได้อย่างทันทีและเหมาะสม

4. การวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ (Needs Analysis) คือกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญทั้งในด้านการใช้รูปแบบของภาษาและสถานการณ์ที่ต้องใช้ ภาษาอังกฤษในสภาวะแวดล้อมที่ต้องเข้าไปร่วมโดยมีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นตัวกลางในการสื่อสาร ดัง Hutchinson และ Walters (1994) ได้กล่าวว่า “สิ่งที่ทำให้หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะแตกต่างจากหลักสูตรภาษาอังกฤษพื้นฐาน คือ การตระหนักถึง ความต้องการของผู้เรียนและความมุ่งหวังที่จะมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ” ความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือความต้องการตามเป้าหมาย (Target Needs) ความต้องการในการเรียน (Learning Needs)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อการศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร โดยได้ดำเนินการวิจัยด้วยการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่ใช้อยู่ในจังหวัดสกลนคร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรด้านการท่องเที่ยว ทั้งหมด 120 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ดังภาพที่ 1

ปัญหาและความจำเป็นในการใช้
ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อ
ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร

1. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ
 2. ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
 3. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ
- ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ



รูปแบบและหัวข้อของทักษะการใช้
ภาษาอังกฤษที่เป็นความต้องการสำหรับ
บุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัด
สกลนคร

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวปัจจุบัน และบุคลากรที่เคยทำงานใน จังหวัดสกลนคร ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรด้านการท่องเที่ยว ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนครซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 120 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (Cochran, 1977)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Closed-end Question) คำถามปลายเปิด (Open-end Question), คำถามแบบมีตัวเลือกคำตอบ (Choice Question) โดยการศึกษานี้มีคำถามการวิจัย 3 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของความต้องการเป้าหมายของ Hutchinson and Waters (1989) ได้แก่ ความจำเป็น สิ่งที่ขาด และความต้องการ โดยดัดแปลงแบบสอบถามของ A1-Tamimi & Shuib (2008) โดยกระบวนการสร้างเครื่องมือมีการศึกษาเอกสารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีการสร้างแบบการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General Background Information of the Respondents)

ตอนที่ 2 ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (Problem and Specific Language Needs) โดยการวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert คือ คะแนนเฉลี่ย 4.55 – 5.00 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.55 – 4.54 จัดอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.55 – 3.54 จัดอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.55 – 2.54 จัดอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.54 จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ: ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือโดยศึกษาหลักการ ทฤษฎี และ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ได้ผ่านการตรวจสอบโดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่ตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่าง และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990)แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.76

การเก็บรวบรวมข้อมูล : การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 12 เดือน โดยมีขั้นตอน ต่อไปนี้

ระยะก่อนการทดลอง

1. ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา แล้วนำโครงร่างการวิจัยครั้งนี้ขึ้นเพื่อขอรับการพิจารณาขอรับรองจริยธรรมในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. นำแบบสอบถามไปใช้กับตัวอย่างอย่างไม่เป็นทางการโดยใช้แบบนั้นสอบถามที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษและสถานการณ์ต่างๆรวมทั้งปัญหาจากการใช้ภาษาอังกฤษที่ประสบในระหว่างที่ทำงาน และนำมาปรับแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

3. ติดต่อประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์กรการท่องเที่ยว 5 ประเภทที่ดัดแปลงมาจากการจัดประเภทของสถานที่ที่เกี่ยวข้องของพิริยะ ผลพิรุฬห์ (2556) ดังนี้ (1) สถานีตำรวจ (2) หน่วยงานการท่องเที่ยว (3) วัด (4) บริษัทนำเที่ยว และ (5) โรงแรม โดยผู้เข้าร่วมที่มีประสบการณ์จำนวน 40 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 30 คน กลุ่มบุคลากรในสถานที่ทำงาน จำนวน 50 คน ที่ได้รับการคัดเลือกจากคุณสมบัติ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนัดหมายเวลาที่จะเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดทำหนังสือถึงองค์กรดังกล่าว ขออนุญาตลงพื้นที่

4. สร้างแบบสอบถามขึ้นจำนวน 120 ชุด เพื่อให้ตัวอย่างได้เตรียมตอบแบบสอบถามดำเนินการตามแผนที่วางไว้ต่อไป

ระยะการทดลอง : ลงพื้นที่ตามองค์กรดังกล่าว ดำเนินการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และสรุปข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล: เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาทำการกำหนดรหัส ลงรหัส บันทึกข้อมูล แล้วจึงนำไปประมวลผลข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้เพียร์สันไคสแควร์ (Pearson Correlation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษนั้นมีอายุอยู่ใน ช่วง 25-30 ปี โดยจำนวนประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงานใน ช่วงอายุ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา เป็นผู้มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเป็น ผู้มีประสบการณ์

ทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน โดยเรียงระดับปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร ตามลำดับ ดังนี้ คือ

2.1 โดยมีปัญหาในทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยการฟังจากชาวต่างชาติเกี่ยวกับการฟังการอำลา ลูกค้า และการฟังเรื่องที่พิก (ค่าเฉลี่ย = 4.42) การฟังข้อมูลการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.40) การฟังการต้อนรับ/ ทักทายลูกค้า และการฟังเรื่องการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.37) ตามลำดับ

2.2 ปัญหาในในทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดนั้น พบ ว่า การพูดอธิบายแนวทางการแก้ไขความ ผิดพลาดที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.04) การพูดสนทนาเรื่องทั่วไปกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.02) การพูดแสดงความ ต้องการด้วยความสุภาพ การพูดขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด การพูดแสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าวชมเชย การ พูดสอบถาม/กล่าวย้าคำถามหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ การพูดเสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ตามลำดับ

2.3 ปัญหาของทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน จากการสำรวจ พบ ว่า การพูดสอบถาม/ย้าคำถามหรือ ข้อความที่ไม่เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.28) การพูดปฏิเสธอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.23) การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษ ได้ถูกต้อง (Pronunciation) (ค่าเฉลี่ย = 3.13) ยังมีปัญหาด้านการพูดเสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า และ การพูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone) (ค่าเฉลี่ย = 3.05) และปัญหาการพูดเพื่ออธิบายแนว ทางการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.04) ตามลำดับ

2.4 ปัญหาด้านการเขียน พบ ว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย = 3.78) การเขียนจดหมาย/E-mail ในการโต้ตอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) การเขียนบันทึกข้อมูลการซื้อทัวร์ ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.75) ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษต่อการแบบเรียนภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ใน จังหวัดสกลนคร มีหัวข้อของทักษะการเรียนภาษาอังกฤษที่เป็นความต้องการสำหรับบุคลากรเพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร โดยหัวข้อตามลำดับความต้องการมีดังนี้ ลำดับที่มากที่สุดคือ หัวข้อการเรียนรู้เกี่ยวกับ การพูดสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไป/การทักทาย/การต้อนรับ/ ขอบคุณ/สำนวนต่างในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 15) คำศัพท์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 11.67) การบอกเส้นทางเดินทาง (ร้อยละ 10.83) การนัด หมายลูกค้า (ร้อยละ 10) เมนู อาหาร (ร้อยละ 10) การนัดหมายลูกค้า (ร้อยละ 10) 5) การอธิบายประวัติสถานที่ ท่องเที่ยว และวัฒนธรรมในสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ (ร้อยละ 8.33) 6) การขายสินค้า/อธิบายรายละเอียดสินค้า การ ต่อรอราคา (ร้อยละ 7.50) 7) การพูดเรื่องการช่วยเหลือ/การขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และ การ อธิบายที่พิก/รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับที่พิก (ร้อยละ 6.67) 8) การแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ ๆ ไป (ร้อยละ 5.83) 9) การบอกสภาพอากาศ (ร้อยละ 5) และ 10) การอธิบายเทศกาลสำคัญต่างๆ (ร้อยละ 2.50)

ตาราง 1 แสดงค่าร้อยละความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้มีหัวข้อของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษต่อการทำงานและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. การพูดสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไป/การทักทาย/การต้อนรับ/ ขอบคุณ/สำนวนต่างในชีวิตประจำวัน	18	15.00	1
2. การบอกสภาพอากาศ	6	5.00	8
3. คำศัพท์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	14	11.67	2
4. การแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ ๆ ไป	7	5.83	8
5. เมนู อาหาร	12	10.00	4
6. การพูดเรื่องการช่วยเหลือ/การขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	8	6.67	7
7. การขายสินค้า/อธิบายรายละเอียดสินค้า การต่อรองราคา	9	7.50	6
8. การบอกเส้นทางการเดินทาง	13	10.83	3
9. การอธิบายที่พัก/รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับที่พัก	8	6.67	7
10. การอธิบายประวัติสถานที่ท่องเที่ยว และวัฒนธรรมในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ	10	8.33	5
11. การอธิบายเทศกาลสำคัญต่างๆ	3	2.50	9
12. การนัดหมายลูกค้า	12	10.00	4
รวม	120	100.00	

จากการสำรวจและจัดลำดับความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษ พบว่าบุคลากรในจังหวัดสกลนครมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดย ทักษะที่ได้รับความสำคัญสูงสุดคือการพูดสนทนาทั่วไป/การทักทาย (ร้อยละ 15) ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานสำคัญในการสร้างความประทับใจแรกต่อนักท่องเที่ยว ในลำดับถัดมา ได้แก่ คำศัพท์เกี่ยวกับสินค้าและบริการ (ร้อยละ 11.6) ที่จำเป็นต่อการแนะนำสินค้า เช่น ของฝาก อาหารท้องถิ่น และบริการที่ตอบโต้ความต้องการของนักท่องเที่ยว การบอกเส้นทาง/การเดินทาง (ร้อยละ 10.83) เป็นอีกหนึ่งทักษะที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ การอธิบายประวัติศาสตร์/วัฒนธรรม (ร้อยละ 8.33) ยังมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างคุณค่าของสถานที่และ

ดึงดูดความสนใจของผู้มาเยือน ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะด้านเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่

ผู้วิจัยจึงเสนอให้พัฒนารูปแบบการสอนทักษะภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นการใช้งานจริงในสถานการณ์ต่างๆ (Real-World Practice Model) พร้อมสร้างสื่อการเรียนรู้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การจำลองสถานการณ์ต้อนรับแขกในโรงแรม การแนะนำอาหารในร้านอาหาร และการช่วยเหลือด้านการเดินทาง ทั้งนี้ งานวิจัยของ Lee และคณะ (2019) ระบุว่า การจัดการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ใช้งานจริง ช่วยเพิ่มความมั่นใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขณะที่ Baker และคณะ (2019) พบว่า บุคลากรที่มีทักษะภาษาอังกฤษดีจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของเมืองท่องเที่ยว และสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้เกิดการบอกต่อและการกลับมาเยือนในอนาคต ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยืนยันถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในกลุ่มบุคลากรภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทักษะที่เน้นการใช้งานจริง เช่น การสนทนา คำศัพท์เกี่ยวกับสินค้าและบริการ และการใช้เทคโนโลยีในการเสริมประสิทธิภาพ การประยุกต์องค์ความรู้เหล่านี้ในบริบทของจังหวัดสกลนคร จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในระยะยาว

อภิปรายผล

จากการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผลวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสำรวจความต้องการของบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร จากผลการวิจัยพบ ว่า บุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนครนั้นมีปัญหาในทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง เนื่องจากปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์ สำนวน วลี และ โครงสร้างไวยากรณ์ที่ซับซ้อน ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า หากบุคลากรต้องเผชิญกับข้อความจากการฟังที่มีระดับการใช้ คำศัพท์ สำนวน/วลี หรือไวยากรณ์ที่มีความซับซ้อนหรือยากกว่าระดับความสามารถของผู้ฟัง จะเกิดปัญหาในการเข้าใจเนื้อหา สอดคล้องกับความคิดเห็นของ Fahmongkolchai, A. (2011) ที่ได้กล่าวว่า หากผู้ฟังได้ฟังสำนวนที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดปัญหาในการฟัง และภูมิหลังของวัฒนธรรมการใช้ภาษาไม่เหมือนกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Goh (2002) ที่ได้สำรวจปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษด้านไวยากรณ์ พบว่า ไม่สามารถเข้าใจข้อความที่ได้ฟังเนื่องจากไวยากรณ์มีความซับซ้อนมากเกินไป รวมถึงงานวิจัยของ Renandya and Farrell (2011) ที่ระบุว่าสิ่งสำคัญสำหรับการฟังคือ ระดับความยากและความยาวของข้อความ ดังนั้น ระดับ ความสามารถในการฟังของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความเข้าใจข้อความที่มีความยาวและความยากแตกต่างกัน จากงานวิจัยของ ปิยธิดา สุปัติติ (2562) ได้กล่าวถึง การฟังเป็นกระบวนการเรียนรู้ภาษาเบื้องต้นของมนุษย์ที่ใช้เพื่อช่วยแสวงหาความรู้ และเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านอื่นและการฟังมีผลต่อการพัฒนาสติปัญญาในการใช้ความคิดเพื่อตอบโต้ สื่อสาร และ การจัดรูปแบบกิจกรรม เพื่อการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษควรทำให้ผู้เรียนฝึกทักษะที่สัมพันธ์ตามสถานการณ์จริง เน้นการใช้สื่อตามสภาพจริง ที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตำราหรือบทเรียนที่จัดพิมพ์เพื่อให้ผู้เรียนใช้เรียน ทำให้ผู้เรียนได้เกิดความสนใจและต้องการมีส่วนร่วม ร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้มากขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

2. ส่วนปัญหาทักษะด้านการพูดนั้นบุคลากรใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

ต้องใช้ทักษะการพูดและการอ่านเป็นหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จึงเป็นทักษะที่ยังคงเกิดปัญหารองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนิกรณ์ โกษากรณ์ และคณะ (2560) ที่วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ซึ่งพนักงานท่าอากาศยานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.5) ต้องการได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษกับครูชาวต่างชาติและ ต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด จากผลดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่า ลักษณะงานของการท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ต้องมีการสื่อสาร ให้ข้อมูล ทักษะการพูด จึงเป็นทักษะสำคัญที่ต้องการพัฒนาให้เกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านปัญหาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษก็มีความจำเป็น ดังที่ตัวนยามีลา อัลอิตรัส (2564) กล่าวว่า การอ่านมีใช้เพียงทำให้ผู้อ่านทราบความหมายของสัญลักษณ์ของตัวอักษรเท่านั้น แต่ต้องตีความหมายสิ่งที่อ่านให้ได้ ขณะเดียวกันต้องสามารถประเมินผลสิ่งที่อ่าน โดยนำประสบการณ์เดิมที่มีอยู่มาใช้ ตัดสินว่าถูกต้องสมเหตุผลมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ สุนีย์ สันหมุด (2552) กล่าวว่า ผู้สอนภาษาอังกฤษบางคนสอนโดยเน้นการแปล การจำคำศัพท์ กฎ ไวยากรณ์ซึ่งไม่ส่งเสริมทักษะ การคิด ทำให้นักเรียนไม่เข้าใจในการอ่าน จนไม่สามารถสรุปองค์ความรู้จากการอ่านให้ออกมาเป็นคำพูดหรือตัวอักษรได้ ประกอบกับผู้สอนไม่ได้สอนให้ผู้เรียนฝึกฝนกระบวนการอ่านอย่างแท้จริง แต่จะสอนโดยใช้วิธีแปลภาษาไทย แทนที่จะให้ผู้เรียนทำความเข้าใจโดยใช้ภาษาอังกฤษ ผู้สอนควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับวัย ความสามารถ ความถนัดในการเรียน ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความพอใจในการเรียน

3. จากผลการวิจัยหัวข้อทักษะความต้องการของบุคลากรที่ประกอบอาชีพสังกัดหน่วยงานการท่องเที่ยวภาคเอกชนและภาครัฐบาลที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด โดยหัวข้อตามลำดับความต้องการมีดังนี้ ลำดับที่มากที่สุดคือ หัวข้อการเรียนรู้เกี่ยวกับการพูดสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไป/การทักทาย/การต้อนรับ/ ขอบคุณ/สำนวนต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา นวรัตนภรณ์ (2560) ได้ทำการวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนแผนกต้อนรับส่วนหน้านั้น มีการต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับนิลุล ศรีเทพ (2563) ที่กล่าวว่า ความต้องการการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้นอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรการท่องเที่ยวภาคเอกชน เน้นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยไม่เน้นความถูกต้องด้านไวยากรณ์ ส่วนเรื่องคำศัพท์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การบอกเส้นทาง การเดินทาง สินค้า การนัดหมายลูกค้า เมนู อาหาร การอธิบายประวัติสถานที่ท่องเที่ยว และวัฒนธรรมในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การขายสินค้า/อธิบายรายละเอียดการต่อราคา การพูดเรื่องการช่วยเหลือ/การขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และการอธิบายที่พัก/รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับที่พัก การบอกสภาพอากาศ การแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ และการอธิบายเทศกาลสำคัญต่างๆ ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร พูลเกษ และคณะ (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ทางชุมชนต้องการด้านการเรียนการพูดภาษาอังกฤษเกี่ยวกับหัวข้อ การต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำเกี่ยวกับที่พัก แหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมประเพณีและอาหารท้องถิ่น ซึ่งจากผลสำรวจนี้ผู้วิจัยจะนำไปสู่การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองจากปัญหาที่ได้ทำการสำรวจจากความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้มีหัวข้อของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษต่อการทำงานและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

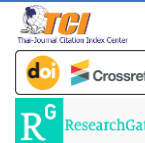
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร เช่น โรงแรม ที่พัก สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสกลนคร องค์การบริหารส่วนตำบล สถานีตรวจคนเข้าเมือง โรงพยาบาล โบสถ์ สถาบันการศึกษา โรงเรียน สนามบิน บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า สามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในการจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน การอบรมระยะสั้น เพื่อสนองต่อความต้องการและความจำเป็นให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ควรเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้คุ้นชินกับ สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย และ ใช้ภาษาตามสถานการณ์จริงให้ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยในการจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน รวมทั้งสิ่งที่เป็ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้การจัดทำกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพเฉพาะเพื่อให้สอดคล้องกับ เป้าประสงค์ของการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละสาขาอาชีพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2563). *แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561-2564) ของกรมการท่องเที่ยว*.
กรมการท่องเที่ยว. *วีไอพีก็อปปีปริน*.
ณิชาภัทร สุรพัฒน์. (2561). *การท่องเที่ยวกับบทบาทขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ฮีโร่จำเป็นหรือ ฮีโร่ตัวจริง?*
Retrieved June 4, 2022, from: https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_29Oct2019.html
ถ้วนยามีลา อ้ออิดรุส. (2564). การพัฒนาความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้แบบฝึกหัดตามแนวการจัดการเรียนรู้ของเมอร์ด็อก (MIA) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฝ่ายมัธยมศึกษา). *Wishing Journal Review*, 1(2), 29-44,
นิลุบล ศรีเทพ. (2563). ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้าน การท่องเที่ยวใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน. *วารสารสหวิทยาการ*, 34(112), 79-91
ปิยธิดา สุปัติ. (2562). *ปัญหาการฟังภาษาอังกฤษ: กรณีศึกษานักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านหนองม่วง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
ปิยธิดา สุปัติ. (2562). *ปัญหาการฟังภาษาอังกฤษ: กรณีศึกษานักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านหนองม่วง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
พิริยะ ผลพิรุฬ. (2556). เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศ. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทัศน์ สถาบันพัฒนา ศาสตร์*, 7(1), 1-69.
เพ็ญศรี รังสิยางกูล. (2530). *การอ่านภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาอังกฤษและ ภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
รัตนนิรณ โภชากรณ วิกรม ฉันทรางกูร และกัลยกร เสริมสุข. (2560). *วิเคราะห์ปัญหาและความ ต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้*. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วรภาพ พูลเกษ, วุฒิชิดา สุภักควนิช และธิดิพล วิมุทนานนท์. (2558). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารสังคมศาสตร์*. 4(2), 86-91.
ศรีจิตรา นรัตนภรณ์. (2560). การวิเคราะห์ความต้องการการปัญหาความสามารถ และรูปแบบการใช้ ภาษาอังกฤษ



- เพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดเลย. วารสารวิจัยและการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 9(28) 93-105.
- สุนีย์ สันหมด. (2552). ปัญหาด้านการอ่าน. Retrieved August, from: <http://www.gotoknow.org/>
- Baker, J., Grewal, D., & Parasuraman, A. (1994). *The Influence of store environment on quality inferences and store image. Journal of A Cadenty of Marketing Science*, 22(4), 328-39.
- Carter, D. (1983). Some Propositions about ESP. *The ESP Journal*, 2, 131-137.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers. (202-204)
- Dudley-Evans, T., & St John, M. (1998). *Developments in ESP: A Multi-Disciplinary Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fahmongkolchai, A. (2011). *Needs and problems in English listening and speaking skills of CIMB Thai Bank Tellers*. In Master of Arts Degree in Business English for International Communication. Srinakharinwirot University.
- Ghosh, S. (2020). Predictive Model with Analysis of the Initial Spread of COVID-19 in India. *International Journal of Medical Informatics*, 143, Article ID: 104262. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104262>
- Goh, E.M. (2002). “Applications and uses of palm and palm kernel oils in specialty products”. *Malaysian Oil Science and Technology*, 11(1), 46-50.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1989). *English for Specific Purposes*. New York: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Walters, A. (1994). *English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press
- Hutchinson, T., and Waters, A. (2010). *English for Specific Purposes: A learning-centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kachru, B. B. (1985). *Standards, codification, and sociolinguistic realism: the English language in the outer circle*. In R. Quirk, & H. G. Widdowson (Eds.), *English in the World: Teaching and Learning the Language and Literatures*. Cambridge: Cambridge University Press
- Lee, J. W., and Lee, S. H. (2019). *User participation and valuation in digital art platforms: The case of Saatchi Art*. *European Journal of Marketing*, 53(6), 1125-1151.
- Neddley, A. (2012). *Quality Assurance*. New York: McGraw-Hill.
- Renandya, W. A., & Farrell, T. S. C. (2011). “Teacher, the Tape Is Too Fast!” Extensive Listening in ELT. *ELT Journal*, 65, 52-59. <https://doi.org/10.1093/elt/ccq015>
- Tamimi, A. A., and Shuib, M. (2009). *Motivation and attitudes towards learning English: A study of petroleum engineering undergraduates at Hadhramaut University of Sciences and Technology*. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 9(2), 29-55
- Walker, R., & Harding, K. (2009). *Oxford English for Careers: Tourism 2: Student's Book*. Oxford University Press

