

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย

The English Use Problems of Tourist Guides in the Southern Gulf of Thailand Provincial Cluster

ปิยนุช แก้วกสิ* รภัสศักดิ์ เหตุทอง

Piyanut Kaewkasi*, Rapassak Hetthong

อาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี¹

Lecturer, Faculty of Liberal Arts and Social Sciences, Prince of Songkla University

Surat Thani Campus

อาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี²

Lecturer, Faculty of Liberal Arts and Social Sciences, Prince of Songkla University

Surat Thani Campus

piyanut.k@psu.ac.th*

Received: August 13, 2019

Revised: November 29, 2019

Accepted: December 6, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราชและพัทลุง โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากมัคคุเทศก์จำนวน 138 คน และใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเก็บข้อมูลจากเจ้าของบริษัทนำเที่ยวจำนวน 23 คน ผลการศึกษาพบว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านทักษะการเขียนมากที่สุด และมีปัญหาการพูดน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในประเด็นที่สำคัญยังอยู่ในระดับปานกลาง เช่น การนัดหมายเวลาและจุดนัดพบและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สะท้อนให้เห็นถึงการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในพื้นที่นี้ยังไม่มั่นใจในศักยภาพการพูดสื่อสารของตนเองเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีปัญหาการฟังภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของประเทศที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (82.64%) โดยมีปัญหาการฟังสำเนียงอินเดียมากที่สุด งานวิจัยนี้ยังพบว่า ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยเฉพาะในพื้นที่เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่าเกิดขึ้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวบางประเทศพูดภาษาอังกฤษได้น้อยมาก และมีสำเนียงภาษาอังกฤษที่ฟังยาก เช่น จีน รัสเซีย และฝรั่งเศส ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าของบริษัทนำเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ยังไม่สูงจะมีปัญหาเรื่องคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในงานมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ เช่น พันธุ์ปลา พันธุ์พืช และพันธุ์สัตว์ป่า ขาดความคล่องตัวในเรื่องภูมิปัญญา วิถีชีวิต และวัฒนธรรมไทย ตลอดจนขาดความเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม และที่สำคัญที่สุดผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในตอนท้ายของบทความวิจัย

คำสำคัญ: ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Abstract

The purpose of this study was to investigate the problems in English language use of tourist guides in the Southern Gulf of Thailand Provincial Cluster which consists of Chumphon Province, Surat Thani Province, Nakhon Si Thammarat Province and Phatthalung Province. The informants were 138 tourist guides who worked in this area and used English in their job. A set of questionnaires was used to elicit data from the tourist guides and semi-structured interview questions were used to obtain views from the 23 tour companies' owners to cross validate the results of the questionnaires. The questionnaire was analyzed quantitatively and the interview was analyzed qualitatively. The major findings were as follows. The tourist guides rated their writing problems as the highest and speaking problems as the lowest. However, the moderate-level tourist guides' speaking problems (e.g. making an appointment and giving information about tourist attractions) signifies that most of them are not confident in their potentials to perform certain common speaking functions. Besides, most of the tourist guides have problems when "listening to various English accents" especially listening to non-native English speakers' accents (82.64%) and the "Indian accent" is the most difficult accent for them to understand. Additionally, the tourist guides in Koh Samui, Koh Tao and Koh Phangan identified that the tourists from China, Russia and France cannot speak English well and their accents are difficult to understand. From the interview, several tour companies' owners view that the tourist guides with little work experience lack of vocabulary specifically used in particular areas such as names of the fish, names of the plants and trees, and names of the wild animals. They are not insightful in terms of Thai wisdoms, Thai ways of life and Thai culture. Most importantly, the research's pedagogical implications for tourist guides are mentioned in the last section of this paper.

Keywords: English use problems, tourist guides, English for specific purposes (ESP)

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วที่สุดของประเทศไทยและมีอัตราการขยายตัวที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ จากรายงานสถานการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติในประเทศไทย (ฐานเศรษฐกิจ, 2561) ระบุว่าในช่วง 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวจำนวน 19,481,749 คน คิดเป็นอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น 12.46% จากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั่วโลกนิยมมาเที่ยวประเทศไทย และในปี พ.ศ. 2562 ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม จำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศไทยยังมีสูงมาก (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) โดยนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่พูดภาษาอังกฤษได้ ซึ่งประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงประกอบด้วย 1) มาเลเซีย จำนวน 2,245,008 คน, 2) อินเดีย จำนวน 1,142,944 คน, 3) สหรัฐอเมริกา

จำนวน 687,860 คน, 4) ฮองกง จำนวน 599,717 คน, 5) สหราชอาณาจักร จำนวน 584,626 คน, 6) สิงคโปร์ จำนวน 567,453 คน, 7) เยอรมนี จำนวน 504,046 คน, 8) ไต้หวัน จำนวน 458,444 และ 9) ออสเตรเลีย จำนวน 450,329 คน นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ ซึ่งประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูง ประกอบด้วย 1) จีน จำนวน 6,634,226 คน, 2) เกาหลีใต้ จำนวน 1,073,494 คน, 3) ลาว จำนวน 1,056,213 คน, ญี่ปุ่น จำนวน 998,774 คน, 4) รัสเซีย จำนวน 872,293 คน, 5) เวียดนาม จำนวน 651,698 คน, และ 6) อิสราเอล จำนวน 105,649 คน ซึ่งสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อประสิทธิภาพโดยรวมของธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย มัคคุเทศก์ (Tourist guide) เป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นผู้ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการเดินทางและต้องมีความรู้เกี่ยวกับบริบทของท้องถิ่น ดังนั้น หากมััคคุเทศก์มีคุณภาพก็จะสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน แต่ในทางกลับกันหากมััคคุเทศก์ทำงานไม่ได้มาตรฐานก็จะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศได้เช่นเดียวกัน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย (ประกอบด้วยจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราชและพัทลุง) มีความโดดเด่นในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวชุมชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ล้วนมีความโดดเด่นและมีชื่อเสียงระดับโลก เห็นได้จากรายได้และอัตราการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นโดยมีตัวเลขที่สูงกว่าค่ากลางของประเทศ (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย, 2559). นอกจากนี้แผนพัฒนาจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย (พ.ศ.2561-2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวนานาชาติที่มีคุณภาพและมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ SWOT ด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยพบว่ายังมีจุดอ่อนด้านบุคลากร ที่ขาดทักษะและความสามารถในการใช้ภาษา (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย, 2559) ดังนั้น การได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของมััคคุเทศก์ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยจึงมีความสำคัญมาก และเป็นเป้าหมายของงานวิจัยชิ้นนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในด้านต่าง ๆ ของมััคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา งานวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนมกราคม-เมษายน พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของมััคคุเทศก์ ซึ่งประกอบด้วยปัญหาการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการแปล

ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจาก 2 กลุ่ม ได้แก่

1. มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการนำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยซึ่งประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราชและพัทลุง จำนวน 138 คน ซึ่งมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามทำงานในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของชาวต่างชาติ ได้แก่ เกาะสมุย เกาะพะงัน เกาะเต่า อุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี และมัคคุเทศก์ที่ทำงานในจังหวัดนครศรีธรรมราช เท่านั้น

2. ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย จำนวน 23 คน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย คณะผู้วิจัยนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ว่า การใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันไม่เพียงพออีกต่อไป อาชีพแต่ละอาชีพต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาอาชีพนั้น ๆ เช่น แพทย์ พ่อค้า เป็นต้น ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นแขนงใหม่ของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งเน้นเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เรียนในฐานะที่เป็นเครื่องมือของการสื่อสาร และยังให้ความสำคัญกับปัญหาของผู้เรียนอีกด้วย (Hutchinson & Water, 1987) และมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการของผู้เรียน การยึดจุดประสงค์ในการสอนภาษาตามสถานการณ์ และผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเกิดจากความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในแต่ละอาชีพ เน้นความสำคัญของผู้เรียนและความต้องการนำภาษาอังกฤษไปใช้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ เกิดขึ้นเนื่องจากผู้รับสารไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารสื่อสาร ซึ่งอุปสรรคในการสื่อสารเกิดขึ้นได้จากความเข้าใจผิดหรือการไม่ตั้งใจฟัง (Scott, 1996) อุปสรรคทางภาษา (Language barriers) ในการสื่อสารมีทั้งในวจนภาษาและอวจนภาษา ผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับลูกค้าจะต้องมีความสามารถในการส่งสารเป็นอย่างสูง ความสามารถทางภาษา คือ ต้นเหตุหลักของปัญหาเหล่านี้ อุปสรรคทางภาษาและความแตกต่างระหว่างบุคคลก็เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาการสื่อสารได้เช่นกัน (Davidoff, 1994)

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนประกอบอาชีพได้ตรงตามลักษณะงานที่ทำจริง ซึ่งงานมัคคุเทศก์มีการใช้งานต่าง ๆ ของภาษาอังกฤษ (language functions) ที่มีทั้งความสอดคล้องและความแตกต่างกันกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรทางการท่องเที่ยว (Aunruen, 2005; Prachanant, 2012; Thongsai and Sitipragan 2019; Wozniak, 2010) พนักงานโรงแรม (Chaiyapantoh, 2008; Chamnankit, 2015; Charunsri, 2011; Kalasin and Charumanee, 2015) ตำรวจท่องเที่ยว (Aldohon, 2014) พนักงานในธุรกิจการบิน (Tangniam, 2006) และพยาบาล (Lu, 2018) ซึ่งจะขอยกตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Aunruen (2005) ศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการฟังและการพูดมีความจำเป็นสูงสุด สำหรับด้านปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าการพูดเป็นทักษะที่มีปัญหามากที่สุด ตามด้วยการใช้ไวยากรณ์ การใช้สำนวนที่เหมาะสม การฟัง

และการแปลตามลำดับ อย่างไรก็ตามพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่มีปัญหาด้านคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และทักษะการอ่าน

Prachanant (2012) ศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวระดับนานาชาติตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย จำนวน 40 คน จากการศึกษาพบว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญมากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวไม่สามารถใช้คำที่เหมาะสมและไม่รู้สำนวนการพูด ไม่สามารถเข้าใจสำเนียงชาวต่างชาติสำเนียงต่าง ๆ มีคำศัพท์ไม่เพียงพอในการอ่าน และโดยส่วนใหญ่ขาดความรู้ทางไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียน

Wozniak (2010) ทำการวิจัยการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์นำเที่ยวภูเขา พบว่ามัคคุเทศก์นำเที่ยวภูเขาจะต้องสามารถโต้ตอบภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว และรู้คำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับภูเขา สามารถบอกข้อควรปฏิบัติเรื่องความปลอดภัย การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้

ทุกวันนี้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ (Prachanant, 2012) อย่างไรก็ตามการออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาการสอนอาจไม่ได้แก้ไขปัญหาของกลุ่มผู้เรียน โดยเฉพาะผู้เรียนที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน งานวิจัยเรื่องนี้จึงมุ่งศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย โดยคณะผู้วิจัยมีความมุ่งหวังว่าผลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและพัฒนาการสอน การฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ และพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและประเทศต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คำถามวิจัยของงานวิจัยนี้คือ “มัคคุเทศก์มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการแปลอย่างไร” และเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยดัดแปลงมาจาก Questionnaire of Needs Analysis of English Travel Agents in Chiang Mai (Aunruen, 2005) ซึ่งแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักของ Likert มี 5 ระดับ และได้ตั้งคำถามในแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นคำถามปลายเปิด หลังจากนั้นได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้แล้วปรับแก้ตามคำแนะนำ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริงได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับมัคคุเทศก์ จำนวน 30 คน ใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีค่า Cronbach's alpha ระหว่าง .761 ถึง .979 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้ และในส่วนของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามว่า 1) มัคคุเทศก์ในบริษัทของท่านสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร, 2) มัคคุเทศก์ที่ท่านให้กับบริษัทของท่านใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับใครบ้าง และ 3) มัคคุเทศก์ของท่านมักประสบปัญหาอะไร และอย่างไรในการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะให้บริการ

นักท่องเที่ยว คำถามทั้ง 3 คำถามได้ผ่านการประเมินค่าความตรงเชิงเนื้อหาโดยประเมินค่าความสอดคล้องของคำถาม ได้ค่า IOC = 1 และปรับแก้ข้อคำถามตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นมัคคุเทศก์ที่ยังประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ได้แก่ ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช และพัทลุง โดยได้รับข้อมูลจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ของทั้ง 4 จังหวัด เมื่อได้รายชื่อมัคคุเทศก์ก็ทำการโทรศัพท์ติดต่อเพื่อคัดกรองเฉพาะมัคคุเทศก์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวจริง เป็นจำนวน 217 คน และคำนวณหาจำนวนกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน อีรุณี เอกะกุล, 2543) ได้จำนวนกลุ่มประชากรคือ 140.68 จึงปรับเป็น 141 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกส่งแบบสอบถามให้มัคคุเทศก์ที่สะดวก

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 138 ชุด จากจำนวน 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.87 หลังจากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยใช้เกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นดังนี้

4.21-5.0	หมายถึง	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

การนำเสนอข้อมูลในบทความวิจัยนี้แสดงค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละประเด็น ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.95 และ 1.30 แสดงถึงการกระจายตัวของข้อมูลที่น้อยหรือมีการให้คะแนนในแบบสอบถามที่เกาะกลุ่มกันในระดับที่ดีและยอมรับได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากคำตอบที่บริษัทนำเที่ยวตอบและนำเสนอเนื้อหาที่เป็นประเด็นที่ซ้ำกันหรือมีความสำคัญเท่านั้น

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์

ในงานวิจัยนี้มีมัคคุเทศก์เป็นเพศชาย 62 คน และเพศหญิง 76 คน มัคคุเทศก์โดยส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี โดยมี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และรองลงมาคือมัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-29 ปี โดยมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนที่เหลือมีอายุ 40-59 ปี โดยมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี โดยมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และรองลงมาคือมีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมัคคุเทศก์ที่ทำเป็นงานประจำ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 และทำเป็นอาชีพเสริม 62 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9

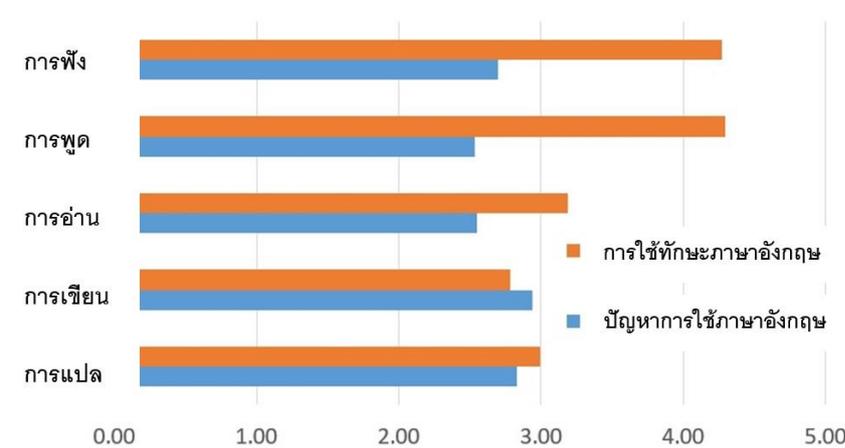
มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 3-5 ปี โดยมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และกลุ่มที่รองลงมาคือทำงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี โดยมีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และกลุ่มที่ทำงานมาแล้ว 6-10 ปี โดยมีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยมีความหลากหลายในเรื่องของอายุและประสบการณ์ และมีมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไปประมาณ 70% ของมัคคุเทศก์ทั้งหมด ซึ่งกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานมัคคุเทศก์

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์

ผลการวิจัยมีทั้งปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในภาพรวม ซึ่งนำเสนอในแผนภูมิที่ 1 และจำแนกปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการแปล ที่มีประเด็นย่อยในตารางที่ 2-7 ตามลำดับ ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 ระดับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานและระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ



จากแผนภูมิที่ 1 ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ที่มัคคุเทศก์ใช้ในการทำงานอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์ใช้ทักษะการพูด ($\bar{X}=4.29$) และการฟัง ($\bar{X}=4.27$) สูงที่สุด รองลงมาคือทักษะการอ่าน ($\bar{X}=3.19$) ทักษะการแปล ($\bar{X}=2.99$) และทักษะการเขียน ($\bar{X}=2.78$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่มัคคุเทศก์ใช้สื่อสารในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งยืนยันโดยผลการศึกษานี้ของ Aunruen (2005); Opasruttanakorn, Buddharat & Tonakhundum (2006), Prachanant, (2012) และ Wozniak (2010)

ในส่วนของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับใกล้เคียงกัน โดยมีปัญหาการเขียนสูงที่สุด ($\bar{X}=2.94$) รองลงมาคือปัญหาการแปล ($\bar{X}=2.83$) ซึ่งทั้งสองทักษะจัดว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ตามมาด้วยปัญหาการฟัง ($\bar{X}=2.70$) การอ่าน ($\bar{X}=2.55$) และการพูด ($\bar{X}=2.53$) ตามลำดับ ซึ่งทั้งทักษะการฟังและการพูดจัดว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ Kalasin and Charumanee (2015) และ Chaiyapantoh (2008) ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับของโรงแรม และงานของ Tangniam (2006) ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานภาคพื้นดินของสายการบิน โดยงานทั้งสามชิ้นนี้พบว่า การเขียนเป็น

ทักษะที่มีปัญหาน้อยที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังแตกต่างจากผลวิจัยของ Thongsai and Sitipragan (2019) ที่กล่าวว่าผู้ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่นในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชมีปัญหาการฟังมากกว่าการพูด

เมื่อพิจารณาทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ ถือว่ามีความสอดคล้องกัน เนื่องจากทักษะการพูดและการฟังใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นทักษะที่มัคคุเทศก์คิดว่าไม่มีปัญหาในการสื่อสาร ในขณะที่ทักษะการเขียน การแปล และการอ่านเป็นทักษะที่ไม่ใช่หน้าที่หลักของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงคิดว่าตนเองยังไม่มี ความชำนาญในทักษะเหล่านี้

ตารางที่ 2 ปัญหาการฟัง

ประเด็นปัญหาการฟัง	มัคคุเทศก์ที่มี ปัญหาคิดเป็น %	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
ปัญหาการฟัง				
1. บทสนทนาสื่อสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	78.3	2.73	1.099	ปานกลาง
2. บทสนทนากับลูกค้าแบบเผชิญหน้า	73.2	2.69	1.129	ปานกลาง
3. บทสนทนากับลูกค้าทางโทรศัพท์	81.2	2.72	1.133	ปานกลาง
4. สิ่งที่ถูกค่าต้องการ	73.2	2.69	1.147	ปานกลาง
5. ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	76.1	2.51	1.084	น้อย
6. ข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับการนำเที่ยว	77.5	2.71	.952	ปานกลาง
รวม	76.6	2.68		ปานกลาง
ปัญหาการฟังสำเนียงต่าง ๆ				
สำเนียงภาษาอังกฤษของเจ้าของภาษา				
1. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบอังกฤษ	79.7	2.76	1.116	ปานกลาง
2. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน	75.4	2.77	1.090	ปานกลาง
3. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลีย	76.8	2.75	1.096	ปานกลาง
4. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบแคนาดา	77.5	2.68	1.121	ปานกลาง
รวม	77.4	2.74		ปานกลาง
สำเนียงภาษาอังกฤษของชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา				
1. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบมาเลเซีย	79.7	2.52	1.107	น้อย
2. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบสแกนดิเนเวีย	80.4	2.63	1.095	ปานกลาง
3. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบอินเดีย	85.5	2.89	1.232	ปานกลาง
4. สำเนียงภาษาอังกฤษแบบอิตาลี	84.8	2.75	1.196	ปานกลาง
รวม	82.64	2.73		ปานกลาง

จากตารางที่ 2 มัคคุเทศก์มีปัญหาการฟังภาษาอังกฤษคิดเป็นร้อยละ 76.6 ซึ่งเห็นว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีปัญหาการฟังภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาปัญหาการฟังภาษาอังกฤษในประเด็นย่อย ๆ พบว่า ปัญหาไม่แตกต่างกันและอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.68) ปัญหาการฟังที่มัคคุเทศก์เห็นว่ามากที่สุด คือ การฟังบทสนทนาสื่อสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (\bar{X} =2.73) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ Al-Khatib (2005), Aunruen (2005) และการฟังข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ($\bar{X}=2.51$) เป็นประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัยในส่วนของปัญหาการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่หลากหลายของนักท่องเที่ยวในภาพรวม ($\bar{X}=2.74$ และ $\bar{X}=2.73$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aunruen (2005), Khamkaew (2009), Prachanant, (2012) และ Lu (2018) กล่าวคือสำเนียงภาษาอังกฤษทั้งสำเนียงของเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษาเป็นอุปสรรคต่อการฟัง สำหรับมัคคุเทศก์นั้น การฟังสำเนียงภาษาอังกฤษแบบอินเดีย ($\bar{X}=2.89$) มีปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ สำเนียงแบบอเมริกัน ($\bar{X}=2.77$) สำเนียงแบบอังกฤษ ($\bar{X}=2.76$) สำเนียงแบบออสเตรเลียหรืออิตาลี ($\bar{X}=2.75$) และสำเนียงแบบมาเลเซีย ($\bar{X}=2.52$) สำเนียงภาษาอังกฤษที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ สำเนียงแบบสแกนดิเนเวีย ($\bar{X}=2.63$) จากผลดังกล่าวสามารถกล่าวได้ว่าปัญหาการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษแบบอินเดีย เป็นปัญหาที่บุคลากรในสายงานท่องเที่ยวมีปัญหามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Charunsri (2011) และ Chamnankit (2015) ที่ได้ศึกษาปัญหาการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่าบุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงอินเดียไม่ค่อยออก นอกจากการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่ได้กล่าวมาข้างต้น มัคคุเทศก์บางส่วนโดยเฉพาะที่ทำงานในพื้นที่เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่า เห็นว่าสำเนียงภาษาอังกฤษแบบจีน รัสเซีย และฝรั่งเศส เป็นสำเนียงที่ฟังยากมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากบริษัทนำเที่ยวในพื้นที่เดียวกันที่มองว่า นักท่องเที่ยวจีน รัสเซีย ฝรั่งเศส และอิสราเอล พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ เจ้าของบริษัทนำเที่ยวกล่าวว่า มัคคุเทศก์จะใช้ google translator ช่วยในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากงานของ Lu (2018) ที่พบว่าพยาบาลในประเทศไต้หวันที่มีคำศัพท์ที่จำกัดและการไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาอังกฤษของผู้ป่วยชาวต่างชาติ มักจะแก้ปัญหาโดยการไม่คุยกับผู้ป่วยไปเลย

ตารางที่ 3 ปัญหาการพูด

ประเด็นปัญหาการพูด	มัคคุเทศก์ที่มีปัญหาคิดเป็น %	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การตกท้ายและการกล่าวลา	55.1	2.46	1.113	น้อย
2. การกล่าวต้อนรับลูกค้า	55.1	2.45	1.136	น้อย
3. การบอกโปรแกรมทัวร์หรือกำหนดการเดินทาง	58.7	2.47	1.108	น้อย
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	61.6	2.64	1.184	ปานกลาง
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร	65.2	2.51	1.134	น้อย
6. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและการบอกทาง	63	2.53	1.218	น้อย
7. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก	67.4	2.47	1.119	น้อย
8. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อของและของที่ระลึก	68.1	2.40	1.120	น้อย
9. การพูดเพื่อชี้ชวนให้ชมสถานที่	62.3	2.57	1.143	น้อย
10. การให้ข้อมูลการแลกเงิน	63.8	2.50	1.083	น้อย
11. การนัดหมายเวลาและจุดนัดพบ	59.4	2.65	1.137	ปานกลาง

12. การอธิบายเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติหรือข้อห้ามต่าง ๆ	68.8	2.55	1.192	น้อย
13. การเจรจาสื่อความหมายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	70.3	2.57	1.282	น้อย
14. การแสดงความคิดเห็น	68.8	2.60	1.198	น้อย
15. การแสดงความเห็นอกเห็นใจ	70.3	2.58	1.162	น้อย
16. การขอร้อง	66.7	2.50	1.200	น้อย
17. การพูดเพื่อแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า	73.2	2.63	1.294	ปานกลาง
รวม	64.6	2.53		น้อย

จากตารางที่ 3 กล่าวได้ว่า จำนวนมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ที่มีปัญหาการพูด (64.6%) น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัญหาภาษาอังกฤษด้านอื่น ๆ และอยู่ในระดับของปัญหาในภาพรวม ปัญหาการพูดอยู่ในระดับระดับน้อย และอยู่ในระดับต่ำที่สุดจากทั้ง 5 ทักษะ โดยปัญหาการพูดในแต่ละประเด็นไม่แตกต่างกัน โดยประเด็นที่เป็นเรื่องง่ายกว่าปัญหาในการพูดก็จะมีน้อยกว่า เช่น การทักทายและการกล่าวลา ($\bar{X}=2.46$) อย่างไรก็ตามสิ่งที่น่าเป็นห่วงคือ เรื่องการนัดหมายเวลาและจุดนัดพบ ($\bar{X}=2.65$) และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X}=2.64$) ซึ่งเป็นประเด็นการพูดภาษาอังกฤษที่มีความสำคัญ และมัคคุเทศก์ใช้บ่อยในระดับต้น ๆ

จากการสัมภาษณ์เจ้าของบริษัทนำเที่ยว ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประการ คือ

- 1) มัคคุเทศก์สื่อสารภาษาอังกฤษที่ผิดโครงสร้างทางไวยากรณ์
- 2) มัคคุเทศก์ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษที่นอกเหนืองานมัคคุเทศก์ได้ และส่วนใหญ่เป็นเรื่องทั่วไปหรือภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน เจ้าของบริษัทท่องเที่ยวทางทะเลบริษัทหนึ่งยกตัวอย่างกรณี ที่มีพายุเข้าหรือน้ำท่วมในเกาะสมุยว่า มัคคุเทศก์ไม่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ในปัจจุบันได้ดี จึงทำให้ไม่สามารถโต้ตอบในกรณีที่เป็นเรื่องที่นอกเหนืองานมัคคุเทศก์ได้อย่างคล่องแคล่ว นอกจากนี้เจ้าของบริษัทนำเที่ยวเห็นว่า
- 3) มัคคุเทศก์ยังขาดคำศัพท์เฉพาะทางและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ เช่น มัคคุเทศก์นำเที่ยวทางทะเลไม่รู้คำศัพท์พันธุ์ปลา ไม่สามารถให้ข้อมูลเรื่องอันตรายและความปลอดภัยเป็นภาษาอังกฤษได้ โดยเฉพาะเรื่องแมงกะพรุนไฟ หอยเม่นทะเล และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับงานมัคคุเทศก์ทางทะเล นอกจากนี้สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอุทยานแห่งชาติที่มีการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวิถีชีวิตชุมชน มัคคุเทศก์ยังขาดความรู้เรื่องคำศัพท์การเดินป่า พันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์ป่า ตลอดจนพันธุ์ปลาต่าง ๆ ที่อยู่ในคลองและอ่างเก็บน้ำ และมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ขาดความรู้เรื่องภูมิปัญญาไทยและวัฒนธรรมไทย ดังนั้น จึงไม่สามารถอธิบายได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wozniak (2010) ที่พบว่ามัคคุเทศก์นำเที่ยวภูเขาต้องรู้คำศัพท์เฉพาะ เกี่ยวกับการเดินป่าและปีนเขา สามารถแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัว เพื่อรักษาความปลอดภัยและการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์นำเที่ยวภูเขาต้องให้ความสำคัญเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมอีกด้วย
- 4) มัคคุเทศก์ขาดความรู้เรื่องวัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gass (2012) ที่พบว่าพยาบาล

ไทยจะต้องมีความรู้เรื่องวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เพื่อสนทนาและปฏิบัติต่อผู้ป่วยต่างชาติได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4 ปัญหาการอ่าน

ประเด็นปัญหาการอ่าน	มัคคุเทศก์ที่มี ปัญหาคิดเป็น %	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ขาดด้านการท่องเที่ยว	88.4	2.58	1.127	น้อย
2. บทความด้านการท่องเที่ยว	89.1	2.58	1.124	น้อย
3. รายละเอียดในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยว	88.4	2.57	1.135	น้อย
4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต / สื่อสังคมออนไลน์	86.2	2.58	1.124	น้อย
5. ข้อมูลในโบรชัวร์และแผ่นพับ	81.9	2.44	1.133	น้อย
6. คำสั่ง / คู่มือด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ	82.6	2.48	1.115	น้อย
7. กฎระเบียบ / ข้อบังคับต่าง ๆ	83.3	2.62	1.211	ปานกลาง
รวม	85.7	2.55		น้อย

ปัญหาการอ่านของมัคคุเทศก์เป็นปัญหาอันดับที่สี่ ($\bar{X}=2.55$) จากทักษะทั้งหมดและมีความใกล้เคียงกับปัญหาการพูด ($\bar{X}=2.53$) ปัญหาการอ่านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน แต่มัคคุเทศก์มีปัญหาการอ่านกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ($\bar{X}=2.62$) มากที่สุด สามารถกล่าวได้ว่า หากมัคคุเทศก์จะต้องอ่านกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์อาจไม่เข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งส่งผลให้การให้ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวขาดประสิทธิภาพได้ ซึ่งขัดแย้งกับปัญหาการอ่านของพนักงานโรงแรม (Charunsri, 2011; Chamnankit 2015) ซึ่งการอ่านอีเมล และข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวของลูกค้าเป็นปัญหามากเป็นอันดับต้น ๆ

แผนภูมิที่ 5 ปัญหาการเขียน

ประเด็นปัญหาการเขียน	มัคคุเทศก์ที่มี ปัญหาคิดเป็น %	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
1. จดหมายธุรกิจและบันทึกข้อความโดยใช้ รูปแบบที่ถูกต้อง	94.9	3.28	1.172	ปานกลาง
2. แฟกซ์โดยใช้รูปแบบที่เหมาะสม	94.2	3.08	1.175	ปานกลาง
3. ใบปลิวหรือโบรชัวร์ด้านการท่องเที่ยว	92.8	2.98	1.170	ปานกลาง
4. ข้อความเพื่อให้ข้อมูล	87	3.00	1.100	ปานกลาง
5. ตารางเวลาเดินทาง	84.1	2.76	1.162	ปานกลาง
6. แผนการท่องเที่ยว	85.5	2.82	1.210	ปานกลาง
7. รับฝากข้อความทางโทรศัพท์	87.7	2.85	1.222	ปานกลาง
8. ข้อความสื่อสารทางอีเมล	86.2	2.92	1.158	ปานกลาง
9. ข้อความสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก	86.2	2.79	1.185	ปานกลาง
รวม	88.7	2.87		ปานกลาง

ปัญหาการเขียนเป็นปัญหาที่มัคคุเทศก์มองว่ามีมากที่สุดเมื่อเทียบกับทักษะอื่น ๆ โดยปัญหาที่มีมากที่สุด คือ การเขียนจดหมายธุรกิจ และบันทึกข้อความโดยใช้รูปแบบที่ถูกต้อง ($\bar{X}=3.28$) และเป็นประเด็นที่มีมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ค่อนข้างมาก แต่ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับผลวิจัยของ Aunruen (2005) ซึ่งปัญหาการเขียนจดหมายธุรกิจ และบันทึกข้อความโดยใช้รูปแบบที่ถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.41$)

นอกจากนี้พบว่า ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ เช่น งานวิจัยของ Srabua (2007) ที่พบว่าทักษะการเขียนเป็นทักษะที่พนักงานประชาสัมพันธ์ (การเขียนข่าวแจกและข่าวประชาสัมพันธ์) ของโรงแรมในกรุงเทพฯ มีปัญหามากที่สุด อย่างไรก็ตามงานมัคคุเทศก์แตกต่างกับงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรม เนื่องจากการเขียนเป็นงานหลักของพนักงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรมในขณะที่การพูดเป็นงานหลักของมัคคุเทศก์ และงานวิจัยของ Aldohon (2014) ที่พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวในประเทศจอร์แดนมีปัญหาทักษะการฟัง การพูดและการอ่านในระดับสูงทั้งสามทักษะ แต่มีปัญหาทักษะการเขียนในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ปัญหาเกิดจากการฟังนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาอังกฤษที่พูดเร็วเกินไป การขาดความรู้ทางไวยากรณ์ การมีคำศัพท์ไม่เพียงพอ และการขาดโอกาสในการเขียนภาษาอังกฤษ

จากข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนอื่น ๆ และจากการสัมภาษณ์บริษัทนำเที่ยว พบว่ามัคคุเทศก์ทำงานนอกเหนือจากการนำทัวร์หรือการรับส่งนักท่องเที่ยวไป-กลับสนามบิน ซึ่งรวมถึงการรับจองจากบริษัทนำเที่ยวจากต่างประเทศ การใช้เอกสารสัญญาต่าง ๆ ทั้งมัคคุเทศก์เองและบริษัทนำเที่ยวระบุประเด็นปัญหาการใช้ไวยากรณ์ และโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องที่ใช้ในการเขียนได้ตอบทางธุรกิจ (Business correspondence) รวมถึงการเขียนจดหมายธุรกิจ บันทึกข้อความ (Memorandums) โทราสาร และอีเมล

แผนภูมิที่ 6 ปัญหาการแปล

ประเด็นปัญหาการแปล	มัคคุเทศก์ที่มีปัญหาคิดเป็น %	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
การแปลภาษาอังกฤษเป็นไทย				
1. ข้อมูลทั่วไปสำหรับลูกค้า	84.8	2.48	1.099	น้อย
2. เอกสารราชการ (เช่น คู่มือ กฎระเบียบ)	89.5	3.02	1.195	ปานกลาง
3. ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามช่องทางต่าง ๆ	89.1	2.70	1.159	ปานกลาง
4. จดหมายธุรกิจ	90.6	3.06	1.200	ปานกลาง
5. ป้ายและประกาศต่าง ๆ	84.1	2.67	1.172	ปานกลาง
รวม	87.6	2.79		ปานกลาง
การแปลภาษาไทยเป็นอังกฤษ				
1. ข้อมูลทั่วไปสำหรับลูกค้า	86.2	2.67	1.187	ปานกลาง
2. เอกสารราชการ (เช่น คู่มือ กฎระเบียบ)	89.1	3.06	1.145	ปานกลาง
3. ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามช่องทางต่าง ๆ	87	2.79	1.137	ปานกลาง
4. จดหมายธุรกิจ	96.3	3.02	1.188	ปานกลาง
5. ป้ายและประกาศต่าง ๆ	90.6	2.47	1.148	ปานกลาง
รวม	89.84	2.80		ปานกลาง

ปัญหาการแปลของ มัคคุเทศก์ทั้งอังกฤษเป็นไทย และไทยเป็นอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีมากที่สุดคือการแปลจดหมายธุรกิจจากอังกฤษเป็นไทย ($\bar{X}=3.06$) รองลงมาคือการแปลเอกสารราชการ เช่น คู่มือ กฎระเบียบ จากอังกฤษเป็นไทย ($\bar{X}=3.02$) การแปลจดหมายธุรกิจจากไทยเป็นอังกฤษ ($\bar{X}=3.01$) การแปลเอกสารราชการ (เช่น คู่มือ กฎระเบียบ) จากไทยเป็นอังกฤษ ($\bar{X}=3.00$) แปลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามช่องทางต่าง ๆ จากไทยเป็นอังกฤษ ($\bar{X}=2.79$) และยังมีปัญหาการแปลอื่น ๆ ที่ต่ำกว่าและเกือบอยู่ในระดับน้อย ดังแสดงในตาราง และปัญหาการแปลในงานวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ Aunruen (2005) โดยที่ปัญหาการแปลภาษาอังกฤษเป็นไทยของตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยว ($\bar{X}=2.6$) และของมัคคุเทศก์ ($\bar{X}=2.79$) ไม่แตกต่างกัน แต่ปัญหาการแปลไทยเป็นอังกฤษของตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.04$) สูงกว่าของมัคคุเทศก์ในงานนี้ ($\bar{X}=2.80$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการออกแบบหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์

จากผลการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ พบว่า การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ ควรเน้นทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร และควรฝึกให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยมีโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง เพื่อลดการสื่อสารที่ผิดพลาดและฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ควรจัดการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์เฉพาะทาง เช่น มัคคุเทศก์นำเที่ยวทางทะเลหรือมัคคุเทศก์นำเที่ยวเดินป่า เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรจัดทำหลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไปในชีวิตประจำวัน ภาษาอังกฤษสำหรับการให้ข้อมูลเรื่องภูมิปัญญา วิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทย ภาษาอังกฤษสำหรับการให้ข้อมูลเรื่องความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล ตลอดจนการสอนเรื่องความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์

งานวิจัยในอนาคตอาจเพิ่มการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อสะท้อนปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ หรือเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้ได้แหล่งข้อมูลที่ต่างกันและเกิดการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากจากลักษณะของงานนำเที่ยวในพื้นที่ที่ศึกษามีสองกลุ่มหลัก ได้แก่ มัคคุเทศก์นำเที่ยวทางทะเล และมัคคุเทศก์นำเที่ยวเดินป่า ดังนั้นการศึกษาในอนาคตอาจศึกษาลักษณะงานทั้งสองกลุ่มอย่างละเอียด โดยการสำรวจลักษณะกิจกรรมนำเที่ยวแล้วสร้างแบบสอบถามให้มีหน้าที่ปลีกย่อยหรืออาจจะศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทยที่มีลักษณะทางภูมิศาสตร์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่แตกต่างจากงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ระหว่าง เดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2562. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2562, จาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=527&filename=index
- ฐานเศรษฐกิจ. (2561). 6 เดือนแรกของปี 2561 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีการขยายตัวสูงถึง 12.46%. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2562, จาก <http://www.thansettakij.com/content/298869>
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. (2559). แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย (พ.ศ.2561-2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2562, จาก <http://eduservice.pn.psu.ac.th/researcher1/images/vijai62/yutsart/62.2.5.pdf>
- Aldohon, I. H. (2014). English for Specific Purposes (ESP) for Jordanian Tourist Police in Their Work: Needs and Problems. *International Education Studies*. 7(11), 56-67.
- Al-Khatib, M. A. (2005). English in the workplace: An analysis of the communication needs of tourism and banking personnel. *Asian EFL Journal*, 7(2), 174-195.
- Aunruen, R. (2005). *Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai*. Master's thesis, Kasetsart University.
- Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province*. Retrieved 25 November 2019, from <https://tdc.thailis.or.th/>
- Chamnankit, P. (2015). *The needs of English language skills among receptionists at boutique hotels in Bangkok*. Master's research paper, Thammasat University, Bangkok.
- Charunsri, K. (2011). *The needs and problems of English Languages Skills for the hotel front office staff in Chinatown, Bangkok*. Master's research paper. Thammasat University, Bangkok.
- Davidoff, M. (1994). *Contact Customer Service in the Hospitality and Tourism Industry*. New Jersey: Prentice Hall Career and Technology.
- Gass, J. (2012). Needs analysis and situation analysis: designing an ESP curriculum for Thai nurses. *English for Specific Purposes World*. 36(12).
- Hutchinson, T. & A. Water. (1987). *English for specific purposes: A learning centre approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Khamkaew, S. (2009). *Needs and problems in English Listening and Speaking Skills: A case study of the Metropolitan police officers at counter service at Chana Songkram Station*. Master's thesis. Srinakharinwirot University, Bangkok.

- Lu, Y. L. (2018). What do Nurses Say about Their English Language Needs for Patient Care and Their ESP Coursework: The Case of Taiwanese Nurses. *English for Specific Purposes*. 50, 116-129.
- Prachanant, N. (2012). Needs analysis on English language use in tourism industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 66, 117-125.
- Scott, B. (1996). *The Skills of Communicating*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Srabua, B. (2007). *An Analysis of Needs and Problems in the Use of English for Occupational Purposes of Hotels PR Officers in Bangkok*. Master's thesis. Kasetsart University, Bangkok.
- Kalasin, S., & Charumanee, N. (2015). English needs of Thai front Desk Staff in Tourist Attractions of Southern Thailand in the Move towards ASEAN Economic Community 2015. *Journal of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus*. 7(2), 1-22.
- Tangniam, T. (2006). *An analysis of English language needs for Thai Airways ground staff*. Master's thesis. Kasetsart University, Bangkok.
- Wozniak, S. (2010). Language needs analysis from a perspective of international professional mobility: The case of French mountain guides. *English for Specific Purposes*. 29(4), 243-252.

Translated Thai References

- Akakul, T. (2000). *Research Methods in Behavioral Science and Social Science*. Rajabhat Institute Ubon Ratchathani, Ubon Ratchathani.
- Division of Tourism and Sports Economics. (2019). *Statistics of foreign Tourists in Thailand (January-July 2019)*. Retrieved 25 September 2019, from https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=527&filename=index
- Opasruttanakorn, O., Buddharat, C. & Tongkhundum, T. (2006). Needs of Kiriwong People to Study English for Tourism Business. *Journal of Yala Rajabhat University*. 1(2), 112-119.
- Thansettakij. (2018). *The number of tourists in Thailand increased at 12.46% in the first 6 months of 2018*. Retrieved 25 September 2019, from <http://www.thansettakij.com/content/298869>
- The Office of Strategy Management: Southern Gulf of Thailand Provincial Cluster. (2016). *Development Plan of Southern Gulf of Thailand Provincial Cluster (2018-2522)*. Retrieved 25 September 2019, from <http://eduservice.pn.psu.ac.th/researcher1/images/vijai62/yutsart/62.2.5.pdf>

Thongsai, P. & Sitipragan, K. (2019). Problems in English communication for local tourism business in Khanom District, Nakhon Si Thammarat Province. *Ratchaphruek Journal*, 17(3), 129-136.