การศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล

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

จุฑาภรณ์ ภารพบ[1], ฐิตินาร์ถ คำยอด[2]

Jutaporn Parapob*[1] and Thitinart Khamyod[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว (2) ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ มัคคุเทศก์จำนวน 10 คน พนักงานร้านอาหารจำนวน 10 คนและพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวจำนวน 10 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสังเกตและบันทึกเสียงการใช้ภาษาอังกฤษในระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างและใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นการใช้คำศัพท์หรือวลีสั้น ๆ ในการโต้ตอบสนทนากับนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังพบข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์ สำนวนและโครงสร้างไวยากรณ์ เมื่อพิจารณาปัญหาและสาเหตุของปัญหาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้ ส่วนสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่กล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษที่ไม่ได้รับการพัฒนา และความไม่คุ้นชินกับสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา

คำสำคัญ : รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

---

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา 085-9266150

[2] อาจารย์ประจำ, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา 08-31862479

[1] Assistant Professor, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Songkhla 0859266150 jparapob@hotmail.com

[2] Lecture, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Songkhla 08-31862479 thitinart.k@rmutsv.ac.th

Abstract

The objectives of the study were to (1) investigate English communication patterns used by tourism service providers, (2) explore problems and causes of problems in using English for communication. The samples were randomly selected by using accidental sampling method. They were 10 tour guides, 10 waiters/waitresses, and 10 long-tail boat sailors. Data were collected through observation and voice recording during the samples' work. Also, a semi-structured interview was used to question problems and causes of problems in using English for communication. The results showed that English communication patterns used by tourism service providers were using short words or phrases to communicate with tourists. Some mistakes in the use of vocabulary, expressions, and grammar were made. Considering the problems and the causes of problems, it was found that the main problem was the incapability of the samples to use English to communicate with the tourists due to lack of confidence to communicate with foreigners, undeveloped English proficiency, and unfamiliarity with English nonnative speakers' accents.

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

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจการพัฒนาประเทศ จึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยว รวมด้วยความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติและบุคลากรภาคการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ ล้วนแล้วเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งสิ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) เมื่อพิจารณาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยกับประเทศในทวีปเอเชีย พบว่าแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 104 แห่ง เป็นรองประเทศจีน ญี่ปุ่นและอินเดีย ตามลำดับ โดยแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และชายหาดของประเทศไทยมีชื่อเสียงมากที่สุด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555 อ้างถึงใน พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์, 2557) ด้วยศักยภาพความโดดเด่น โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดในภาคใต้ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศต่างต้องการที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว (พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์, 2557) ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเผยว่า จังหวัดสตูล เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีชื่อเสียงด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะหมู่เกาะอาดัง-ราวีและเกาะหลีเป๊ะที่มีชื่อเสียงจนได้รับการขนานนามว่าเป็นสวรรค์ของนักท่องเที่ยวหรือมัลดีฟส์เมืองไทย เกาะอาดัง-ราวีมีเนื้อที่โดยประมาณ 30 ตารางกิโลเมตร เป็นเกาะที่มีหาดทรายสวยงามรายล้อมไปด้วยเกาะเล็กๆ หลายเกาะ เช่น เกาะดง เกาะยาง เกาะหินงาม เกาะหลีเป๊ะ ภูมิประเทศภายในเกาะโดยทั่วไปเป็นภูเขาสูง มีป่าปกคลุม นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะอาดัง-ราวีสามารถเดินชมทัศนียภาพรอบๆ เกาะหรือดำน้ำตื้นดูปะการังได้ เกาะหลีเป๊ะ หมายถึง เกาะที่ราบเรียบคล้ายกระดาษ อยู่ทางใต้ของเกาะอาดัง ประมาณ 2 กิโลเมตร มีชุมชนชาวเลอาศัยอยู่บนเกาะแห่งนี้หลายครัวเรือนด้วยกัน จุดเด่นของเกาะสวรรค์แห่งนี้ คือ ความสมบูรณ์และเป็นธรรมชาติของปะการังรอบเกาะ มีเวิ้งอ่าวที่สวยงาม หาดทรายละเอียด

เกาะหลีเป๊ะมีชายหาดที่เชื่อมต่อกัน 3 หาดด้วยกัน คือ อ่าวประมง หาดพัทยา และหาดชาวเล นักท่องเที่ยวสามารถเดินเล่น รอบ ๆ เกาะ เล่นน้ำ ดำน้ำตื้น ดูปะการังหรือศึกษาวิถีชีวิตของชุมชนชาวเลที่อาศัยอยู่บนเกาะ

นอกจากนี้สตูลยังเป็นจังหวัดชายแดนที่มีเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสตูลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) ดังนั้นเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการให้ความสำคัญในด้านศักยภาพของทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวจึงควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน วรรณา วงษ์วานิช (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น นอกจากการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ให้เจริญก้าวหน้า ยังจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม และทรัพยากรบุคคลควบคู่กันไปด้วย ภูมิพัฒน์ อัศวภูภินทร์ และหควณ ชูเพ็ญ (2558) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามยังพบว่าประเทศไทยมีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในอันดับที่ 8 ของอาเซียน ในการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ หากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นไม่มีความสามารถทางภาษาในการสื่อสาร อาจทำให้ต้องใช้มัคคุเทศก์ชาวต่างชาติให้ข้อมูลนั้นๆ สิ่งที่ตามก็คือ ถ้าชาวต่างชาติให้ข้อมูลที่ผิดเพี้ยนจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือไม่ตรงกับความจริง ซึ่งอาจส่งผลเสียตามมาอย่างมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ชลดา และคณะ (2541 อ้างถึงใน อัญชลี อติแพทย์, 2554) ที่กล่าวว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญ ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ การติดต่อส่วนตัว การเจรจา การทูต การเมือง การค้าขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสูงมาก นอกจากนั้นภาษาอังกฤษยังได้รับการจัดลำดับว่าเป็นภาษาที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการทำงานอีกด้วย ในทางธุรกิจผู้ที่มีความรู้และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีโอกาสในการประกอบธุรกิจและเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ ส่งผลให้ผู้มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการพูด มีโอกาสที่จะได้งานและการสนับสนุนในอาชีพเพิ่มขึ้น (สุริน ร่วมคำ และคณะ, 2554)

ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษารูปแบบรวมถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในหมู่เกาะอาดัง-ราวี เกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
2. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ (10 คน) พนักงานให้บริการเรือนำเที่ยว (10 คน) ผู้ประกอบการร้านอาหาร (10 คน) จำนวน 30 คน ซึ่งได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสังเกตและบันทึกเสียงการใช้ภาษาอังกฤษในระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการ

สื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษา และเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสำรวจปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เผชิญระหว่างปฏิบัติงาน แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษชาวไทย อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษชาวอังกฤษ และ ชาวฟิลิปปินส์ ที่มีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษจำนวน 25 15 และ 7 ปีตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยจำนวน 2 คน และผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการฝึกอบรมและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 3 คน ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลที่หมู่เกาะอาดัง-ราวี หลีเป๊ะ จังหวัดสตูล โดยเก็บข้อมูลเป็น 2 ลักษณะคือ (1) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการบันทึกคำพูดและบทสนทนาที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในระหว่างการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 17-23 เมษายน 2558 ซึ่งเป็นช่วงเทศกาลท่องเที่ยว (High Season) และ(2) คณะผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อสอบถามปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (frequency) และถอดแถบบันทึกเสียงและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างและจากการสัมภาษณ์

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (30)	เพศ		อายุเฉลี่ย	ระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ย	ระดับการศึกษา		
		ชาย	หญิง			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัคคุเทศก์	10	10	-	30.8	6	8	1	1
พนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว	10	10	-	36.6	3	10	-	-
ผู้ประกอบการร้านอาหาร	10	5	5	30.3	2.2	8	2	-
รวม	**30**	**25**	**5**	**33.6**	**4**	**26**	**3**	**1**

จากตารางแสดงข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 คน โดยมีมัคคุเทศก์จำนวน 10 คนพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว 10 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารจำนวน 10 คน เป็นเพศชายจำนวน 25 คนและเพศหญิง 5 คน ซึ่งอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอยู่ที่ 33.6 ปี อายุเฉลี่ยของมัคคุเทศก์คือ 30.8 ปี อายุเฉลี่ยของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวคือ 36.6 ปี และอายุเฉลี่ยของพนักงานร้านอาหารคือ 30.3 ปี ระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือ 4 ปี ซึ่งระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของมัคคุเทศก์คือ 6 ปี ระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวคือ 3 ปี และระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงานร้านอาหารคือ 2.2 ปี และในส่วนของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

มีทั้งหมด 26 คน โดยประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จำนวน 8 คน ประกอบอาชีพเป็นพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวจำนวน 10 คน และประกอบอาชีพเป็นพนักงานร้านอาหารจำนวน 8 คน ระดับปริญญาตรี 3 คน โดยเป็นมัคคุเทศก์จำนวน 1 คน และเป็นพนักงานร้านอาหารจำนวน 2 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 1 คน ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และถอดแถบบันทึกเสียงในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่าผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 17 คนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน ไม่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวบางคนสามารถฟังเข้าใจแต่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาและความเข้าใจผิดระหว่างผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้ง และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจะเป็นการใช้คำศัพท์หรือวลีสั้น ๆ ในการโต้ตอบสนทนากับนักท่องเที่ยว รายละเอียดดังนี้

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มมัคคุเทศก์

ตัวอย่างที่ 1 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในแพ็คเกจแบบไปเช้า-เย็นกลับ (One day trip)

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

การศึกษาข้อมูลที่ได้จากการถอดแถบบันทึกเสียงและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่ามัคคุเทศก์ 8 คนจากจำนวนทั้งหมด 10 คน ไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ เวลาสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์พูดไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ และไม่สามารถอธิบายให้รายละเอียดได้อย่างครบถ้วน เมื่อวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและราคาแพ็คเกจแบบไปเช้า-เย็นกลับ (One day trip) พบว่ารูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ใช้ในบริบทต่าง ๆ นี้ ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว นอกจากนั้นยังพบการใช้รูปประโยคในการสื่อสารแบบผิดๆ มีการใช้ภาษาอังกฤษแบบไทยๆ (Tinglish) และพบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ในรูปประโยค

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานร้านอาหาร

ตัวอย่างที่ 1 การรับออเดอร์เครื่องดื่ม

FB2 : Would you like to drink today?

Customer : Do you have any juice?

FB2 : Just we have fresh juice. Pineapple juice, coconut juice, and water-melon juice.

Customer : Umm… Pineapple juice

FB2 : You want some ice or no ice.

Customer : With ice

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการถอดแถบบันทึกเสียงและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบพนักงานร้านอาหาร 3 คนจากจำนวนทั้งหมด 10 คน ไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี กล่าวคือพนักงานร้านอาหารส่วนใหญ่ไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารได้ในรูปแบบที่ถูกต้องตามโครงสร้างและความหมายที่จะสื่อ เช่น “ Would you like to drink

today? " ควรจะใช้เป็น "What would you like to drink today? เมื่อวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มพนักงานร้านอาหาร พบการใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ รูปประโยคไม่สมบูรณ์ ใช้ภาษาอังกฤษแบบไทยๆ (Tinglish) เช่น "You want some ice or no ice." เป็นการใช้ภาษาอังกฤษแบบแปลเป็นไทย ซึ่งสามารถสื่อความได้เช่นกัน อย่างไรก็ตามที่ถูกต้องควรใช้ในลักษณะรูปแบบประโยคคำถาม คือ "Do you want some ice?" จะถูกต้องตามรูปแบบโครงสร้างทางภาษาอังกฤษมากกว่า

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

ตัวอย่างที่ 1 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ ๆ น่าสนใจบนเกาะ

Tourist : I want to go to Sunrise beach. Do you think it is beautiful?

Long-tail boat sailor 5: Beautiful.

Tourist : But is it the most beautiful beach in Lipeh or Sunrise is the most beautiful one?

Long-tail boat sailor 5: Same same. Sunrise and Sunset and Pattaya, they are same.

ข้อมูลที่ได้จากการถอดแถบบันทึกเสียงและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่าพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว 6 คนไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษได้เลย และพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว 4 คนสามารถโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์ง่ายๆ สั้นๆ ในการบอกราคาหรือการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวบนเกาะ นอกจากนั้นยังพบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์ในรูปประโยคที่ใช้ซึ่งอาจสื่อความหมายผิดพลาดได้

ปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ปัญหาด้านการใช้คำศัพท์และสำนวน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดแถบบันทึกเสียงจะเห็นได้ว่า ปัญหาด้านการใช้คำศัพท์เป็นปัญหาหลักของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการใช้คำศัพท์ที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเมื่อนำมาใช้ในการสื่อสาร ประโยคที่พูดหรือต้องการสื่อความฟังดูแปลกๆ ซึ่งอาจจะทำให้ชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวเกิดความสับสนได้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

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

Tour guide :Yep.

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

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

Tourist : Oh.

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

Tourist : Yes?

Tour guide :Highlight, we have uh about 3 places. Long from here, 45 minutes from here.

จากบทสนทนาจะเห็นได้ว่า กลวิธีการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นลักษณะของการแปลความหมายจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ อย่างเช่น ประโยคสุดท้ายที่มัคคุเทศก์พูดว่า "Long from

here, 45 minutes from here" ซึ่งประโยคดังกล่าวไม่ถูกต้องตามหลักภาษาอังกฤษทั้งการใช้คำศัพท์และสำนวน อาจสร้างความไม่เข้าใจหรือความสับสนให้กับนักท่องเที่ยวถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์ต้องการที่จะสื่อสาร เนื่องจากมัคคุเทศก์เลือกใช้คำว่า "long" แปลว่า ยาว (ขนาด) แต่เมื่อพูดถึงระยะทางภาษาอังกฤษจะใช้คำว่า "far" แปลว่า ไกล (ระยะทาง) จากประโยคดังกล่าวมัคคุเทศก์อาจจะต้องพูดว่า "It takes 45 minutes to go there from here." ซึ่งเป็นประโยคที่ถูกต้องและเหมาะสมมากกว่า

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานร้านอาหารกับนักท่องเที่ยว

Tourist : What would you recommend us?

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

Tourist : Pardon

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

จะเห็นได้ว่า การใช้คำศัพท์ของพนักงานเสิร์ฟ เป็นกลวิธีการใช้คำศัพท์ที่ค่อนข้างสับสน ผู้ฟังอาจจะไม่เข้าใจประโยคที่ผู้พูดต้องการสื่อถึงหรืออาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไปโดยเฉพาะประโยคที่ว่า "many people like popular here." ผู้พูดใช้คำศัพท์ 'like' และ 'popular' เพื่อต้องการจะบอกว่าเมนูนี้เป็นเมนูที่ได้รับความนิยม ซึ่งสามารถพูดได้ดังนี้คือ Tiger prawns with tamarind sauce, many people like this dish. It's very popular here. จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อได้ดีมากขึ้น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

Tourist : How much is it for one day trip?

Long-tail boat sailor : One day trip? 1,500 baht, around 400 baht 3 people.

Tourist : If I want to go with 4 people.

Long-tail boat sailor : Children free, baby free, big people, 50 baht. One person.

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

การวิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการสังเกตและถอดเทประหว่างการปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

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

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

Tour guide : We called them Hinson Island and around there, we have uh Koh Rokloy and the…so many beautiful island.

Tourist : Yeah.

Tour guide :And we have time 3 hour.

Tourist : Oh, so in 3 hours that mean I can travel around?

Tour guide :Yes

จากบทสนทนาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประโยคที่มัคคุเทศก์พูดจะเป็นในลักษณะของการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษหรือการใช้ภาษาอังกฤษแบบไทยๆ (Tinglish) ซึ่งเมื่อพูดออกมาแล้วทำให้ประโยคนั้นๆ มีความผิดเพี้ยนไป เนื่องจากโครงสร้างของภาษาไทยกับภาษาอังกฤษมีความแตกต่างกัน เช่น ประโยคที่ว่า “And we have time 3 hours” ซึ่งแปลว่า เรามีเวลา 3 ชั่วโมง แต่หากพูดให้ถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์แล้ว ประโยคนี้ควรพูดว่า “You can spend around 3 hours there.” ซึ่งทำให้ประโยคมีความสละสลวยกว่า และถูกต้องตามโครงสร้างภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานร้านอาหารกับนักท่องเที่ยว

Tourist : um…..What kind of Tom Yum?

Waitress : Thai Style Soup one have Thai herb in the soup.

Tourist : Okay, I’d like seafood Tom Yum….. just a little spicy.

Waitress : Do you want a steam rice?

Tourist : Yes, sure.

Waitress : You order 1 Tiger prawns with tamarind sauce, 1 dish of steam rice,1 Tom Yum, and your drink your order is a glass of pine apple juice. 2 minutes I come back.

จากบทสนทนาดังกล่าวเห็นได้ว่า การอธิบายรายละเอียดของอาหารเป็นภาษาอังกฤษของพนักงานเสิร์ฟยังมีการใช้ภาษาอังกฤษที่ผิดหลักโครงสร้างไวยากรณ์อยู่ ซึ่งบางประโยคก็ทำให้ความหมายคลาดเคลื่อนไป หรือทำให้ประโยคนั้นไม่สมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น “Thai Style Soup one have Thai herb in the soup” เป็นประโยคที่มีความสับสน และประโยคไม่สมบูรณ์ อาจทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิดพลาดได้ ซึ่งประโยคดังกล่าวควรพูดว่า “It’s one of Thai Style Soup that has several Thai herbs in the soup.” สำหรับประโยค “Do you want a steam rice?” สามารถใช้ได้ในบทสนทนาทั่วไปความหมายจะเท่ากับ

“Do you want a { plate / dish / bowl } of steamed rice?”

อย่างไรก็ตามเพื่อแสดงความสุภาพสำหรับงานบริการ ในการใช้ภาษาควรจะเปลี่ยนจาก“Do you want...”เป็น “Would you like...” และจาก “steam rice” ควรเปลี่ยนเป็น “steamed rice” เนื่องจาก“steamed” ทำหน้าที่เป็นคำคุณศัพท์ขยายคำนามคือ “rice” ซึ่งจะได้ประโยคที่สมบูรณ์ และอีกหนึ่งประโยคที่พบข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์คือ “ 2 minutes I come back” ซึ่งผิดโครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งประโยคนี้ควรพูดว่า “I’ll come back in 2 minutes” โดยการใช้กริยาช่วยเข้ามา คือ “will” จะทำให้ประโยคสมบูรณ์ขึ้นและมีความหมายที่ชัดเจนขึ้น

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

Tourist : And how about Pattaya beach? I heard about Pattaya near Bangkok, are they the same?

Long-tail boat sailor: Not same, Pattaya Bangkok not same Pattaya beach here.

Tourist: If it’s not the same, is Pattaya here more beautiful than?

Long-tail boat sailor: Hmm… I don’t know.

Tourist : Okay. Thank you.

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

taya beach here. ซึ่งการใช้verb to be เข้ามาช่วยในประโยคดังกล่าวทำให้ประโยคมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ถูกต้องตามหลักโครงสร้างไวยากรณ์

การวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้จากการสัมภาษณ์

กลุ่มมัคคุเทศก์

จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาที่กลุ่มมัคคุเทศก์พบโดยส่วนใหญ่คือ เรื่องของการไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ ไม่สามารถโต้ตอบได้ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของคำศัพท์ พูดตอบโต้แบบคำต่อคำ ไม่สามารถพูดสื่อสารแบบเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้ หรือหากนักท่องเที่ยวสอบถามเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากสายอาชีพของตัวเองก็ไม่สามารถที่จะอธิบายให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ และอีกหนึ่งปัญหาสำคัญคือ เรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติที่มาจากประเทศที่ไม่ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก

กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

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

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาที่กลุ่มพนักงานร้านอาหารพบเจอโดยส่วนใหญ่คือ เรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติเนื่องจากนักท่องเที่ยว มาจากหลากหลายประเทศและแต่ละประเทศก็มีสำเนียงที่แตกต่างกันออกไป บางประเทศพูดรัวและเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ บางประเทศพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สำเนียงตัวเอง ซึ่งยากต่อการเข้าใจ บ่อยครั้งจึงเกิดความผิดพลาดจากการที่นักท่องเที่ยวกับพนักงานร้านอาหารสื่อสารไม่ตรงกัน เข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้ส่งผลต่อการบริการอาหารที่ผิดพลาดและลดความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้จากการสัมภาษณ์

กลุ่มมัคคุเทศก์

จากการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุของปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้ เกิดจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่กลุ่มมัคคุเทศก์ต้อนรับจะเป็นกลุ่มของคนไทย อีกทั้งยังขาดโอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดครูผู้สอนที่จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ

กลุ่มพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยว

สาเหตุของปัญหาของทางกลุ่มของพนักงานขับเรือหางยาวนำเที่ยวที่ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้คือ การที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษ จึงทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ อีกทั้งยังมีปัญหาในเรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือสื่อสารไม่ตรงกันบ่อยครั้ง

กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุของปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้คือ การสื่อสารไม่ตรงกันระหว่างพนักงานร้านอาหารกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งทั้งนี้เกิดจากทั้งตัวของนักท่องเที่ยวที่มีสำเนียงที่เร็วและฟังยาก จึงไม่เข้าใจว่านักท่องเที่ยวต้องการสื่ออะไร และเกิดจากตัวของพนักงานร้านอาหารเองที่ไม่ได้

มีการพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเอง เนื่องจากไม่กล้าที่จะใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ จึงส่งผลให้ไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

สรุปผลและอภิปรายผล

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คนจากทั้งหมด 30 คน ไม่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี บางคนสามารถฟังเข้าใจแต่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้ได้ รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจะเป็นการใช้คำศัพท์หรือวลีสั้น ๆ ในการโต้ตอบสนทนากับนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในด้านของการใช้คำศัพท์ที่ไม่ถูกต้องตามบริบทของการสนทนาและการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ไม่ถูกต้องอยู่มาก ทั้งในเรื่องของการเรียงประโยคที่ไม่ถูกต้อง การพูดประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ขาดประธานหรือกริยา verb to be กริยาช่วย และบางประโยคเป็นประโยคที่มีการแปลมาจากภาษาไทยตามตัวซึ่งอาจทำให้สื่อสารไม่เข้าใจกันหรือเข้าใจไม่ตรงกัน

ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ กฤตพร บุญการินทร์ (2550) ที่ได้ศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและรูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวเยี่ยมพระธาตุดอยสุเทพ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดีจนถึงดีมาก เช่น ความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การอ่านออกเสียง การใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล เป็นต้น และงานวิจัยของ พรนิภา บรรจงมณี (2554) ที่ศึกษาความสามารถทางภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ บุคลากรบริษัทนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆอยู่ในระดับพอใช้จนถึงดี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว บุคลากรในบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงกว่าความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวประเมินการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง

ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่พบมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างคือ ไม่สามารถสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อได้ ทำให้เกิดปัญหาการเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดตามมาในภายหลัง ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น การไม่กล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษที่ไม่ได้รับการพัฒนา และอีกหนึ่งสาเหตุที่สำคัญคือ สำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาซึ่งบางประเทศมีสำเนียงที่ฟังยาก เช่น รัสเซีย มาเลเซีย เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาการเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี อติแพทย์ (2554) ที่ศึกษาสภาพปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหานั้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันได้ ซึ่งสาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุมาก จำรูปแบบภาษาไม่ได้และขาดความต่อเนื่องในการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด

ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารและใช้มากที่สุดในการทำงาน ผลการวิจัยที่ได้ยังสอดคล้องกับ ฟาตีเม๊าะห์ เจ๊ะอาแซ (2555) ได้สำรวจปัญหาและกลวิธีในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานไทยที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (mother tongue) และลูกค้าที่ไม่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งในสถานประกอบการนานาชาติ พบว่า พนักงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่พบปัญหาหลักด้านการฟังและไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ส่วนพนักงานที่ต้องรับผิดชอบลูกค้าที่ไม่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งพบปัญหาหลากหลายกว่า เช่น การออกเสียงภาษาอังกฤษ ความคล่องในการใช้ภาษา ไม่เข้าใจสำเนียงของลูกค้าชาวต่างชาติ ปัญหาด้านการฟังและไวยากรณ์

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการใช้คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สถานที่ อาหาร ประเพณีวัฒนธรรมไทย รวมถึงเรื่องของโครงสร้างไวยากรณ์และการออกเสียง ควรจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เน้นในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับสายอาชีพ การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ให้ถูกต้อง การใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษจากประสบการณ์จริงที่พบเจอในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรมีการศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว หลังการอบรม

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลาที่สนับสนุนงบประมาณในการทำงานวิจัย รวมทั้งทีมผู้ช่วยวิจัย กลุ่มตัวอย่างและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม. 2558, ได้มาจาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). สตูล. [แผ่นพับ]. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2558, ได้มาจาก http://inter.tourismthailand.org/fileadmin/upload_img/Multimedia/Ebrochure/159/%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%B9%E0%B8%A5.pdf

กฤตพร บุญการินทร์. (2550). *ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์. (2557). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา บ้านโคกไคร จังหวัดพังงา ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal* ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2557. 650-665 สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์. 2557, ได้มาจาก file:///C:/Users/user/Downloads/27460-Article%20Text-60624-1-10-20141226%20(1).pdf

พรนิภา บรรจงมณี. (2554). การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย. *วารสารมนุษยศาสตร์สาร*, ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 หน้า 1-12 สืบคนเมื่อ 12 มิถุนายน 2557, ได้มาจาก http://journal.human.cmu.ac.th/ojs//files/journals/1/articles/17/public/17-88-1-PB.pdf

ฟาตีเม๊าะห์ เจ๊ะอาแซ. (2555). *ปัญหาและกลวิธีในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในสถาน ประกอบการนานาชาติที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษและไม่พูดภาษาอังกฤษเป็น ภาษาที่หนึ่ง*. (ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภูมิพัฒน์ อัศวภูภินทร์ และ รศ.ดร.หควณ ชูเพ็ญ.(2558). การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเพื่อ เตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : วิเคราะห์กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. *วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา* หน้า 467-478 สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2557, ได้มาจาก file:///C:/Users/user/Downloads/747-1676-1-SM.pdf

วรรณา วงษ์วานิช. (2548). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

อัญชลี อติแพทย์. (2554). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิจัยและพัฒนา ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 หน้า 34-50 สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2557, ได้มาจาก http://www.rdi.ssru.ac.th/irdjournal/index.php/ISSN2229-2802/article/view/54/50