

## ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น

### English Language Needs of Tourism Industries in Khon Kaen Province

ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจถึงแนวทางและความเป็นไปได้ในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้นแก่บุคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามจำนวน 300 กลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมาก (45.54%) เห็นว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเยี่ยมชมและใช้บริการในสถานประกอบการของตนในปริมาณปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษขององค์กรในท้องถิ่น โดยเนื้อหาที่จำเป็นได้แก่ การสนทนาทักทายในชีวิตประจำวัน การกล่าวต้อนรับ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ผลของการศึกษาในครั้งนี้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา 2 ด้านคือ (1) ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับเนื้อหาในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวของ Wannaporn Wanichanugorn (2009) และ (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดอบรมควบคู่กับการฝึกประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับทิศทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในปัจจุบันซึ่งเน้นการเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติจริง (Hands-on education- Kirtikara, 2552) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับได้นำมาประกอบการพิจารณาจัดทำร่างหลักสูตรระยะสั้นในการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น

**คำสำคัญ :** การท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน

#### Abstract

This study investigated the possibility of organizing a short English training course for staff working in the tourism industry in Khon Kaen province. The data were collected from 300 participants; some also participated in semi-structured interviews to provide additional information. The findings showed that 45.54% of the participants agreed that there are a moderate number of foreign tourists visiting their workplace, which reflects their need for English language skills. Based on the results, tourist industry employees need to develop the use of English for daily communication such as welcoming visitors and giving information on tourist attractions. The findings from this study are

consistent with previous studies in two main areas. First, the use of language to give information on tourist attractions and other related areas are closely related to the contents of English for Tourism Course, by Wanichanugorn (2009); and second the participants' comment on the need for using English in real situations is consistent to the trend of 'hands-on-education' (Kirtikara 2009) in the context of English for Specific Purposes (ESP). This study proposes tentative topics which could be included in the short training course for staff working in tourist industries in Khon Kaen province.

**KEYWORDS :** Tourism, English for Specific Purposes (ESP), Needs Analysis

## บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นทักษะพื้นฐานที่มีความสำคัญอันดับต้นๆ ในโลกปัจจุบันนี้ เนื่องจากเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน ตลอดทั้งเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ประชาชนในประเทศจึงมีความตื่นตัวเตรียมพร้อมเปิดรับระบบการค้าเสรีและการเข้ามาเยี่ยมเยือนของชาวต่างชาติในรูปแบบต่างๆ และหนึ่งในความพร้อมของประชาชนที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนก็คือความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางการสื่อสารเนื่องจากเป็นทักษะที่จำเป็นอันดับแรกเมื่อพบกับชาวต่างชาติ เมื่อมีการเปิดระบบการค้าเสรีอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการเติบโตก็คือธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่นำรายได้สูงสุดเข้าสู่ประเทศเป็นเวลานาน เนื่องจากเมื่อชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยแล้วย่อมมีความสนใจอยากที่จะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ การอำนวยความสะดวกการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและการเป็นเจ้าบ้านที่ดีของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติจึงมีความจำเป็นเพื่อสร้างความประทับใจต่อชาวต่างชาติทำให้อยากกลับมาเยี่ยมเยือนประเทศไทยอีก

เนื่องจากทักษะทางด้านภาษาอังกฤษมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยี่ยมชมเยือนประเทศไทย แต่จากผลของการจัดอันดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของ EF Education First (องค์การนานาชาติที่เชี่ยวชาญเรื่อง การฝึกอบรมภาษา การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา หลักสูตรการศึกษาเชิงวิชาการและการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม) ในปี พ.ศ. 2555 พบว่าระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของประเทศไทยอยู่ลำดับที่ 53 จากจำนวน 54 ประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถทางด้านทักษะทางภาษาอังกฤษของประชาชนในประเทศยังอยู่ในระดับต่ำมาก ประชาชนในท้องถิ่นจึงควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศชาติโดยรวม

เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาประเทศ งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาบทบาทและความสำคัญของทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของสถานประกอบการในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาพิจารณาจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่ออบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้กับบุคคลากรทางด้านนี้ โดยได้เลือกจังหวัดขอนแก่นเป็นพื้นที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัยเนื่องจาก

(1) จังหวัดขอนแก่นเป็นพื้นที่ในท้องถิ่นที่ใกล้เคียงกับสถานที่ดำเนินโครงการวิจัยซึ่งสะดวกในการเดินทางไปเก็บข้อมูลการวิจัย

(2) จังหวัดขอนแก่นมีสถานที่ท่องเที่ยวและประกอบการที่ให้บริการหรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวที่หลากหลาย

(3) จังหวัดขอนแก่นมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเยี่ยมชมจำนวนมากทุกปีซึ่งนอกจากจะเพิ่มรายได้ทางด้านการท่องเที่ยวแล้วยังส่งเสริมธุรกิจด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วยเช่นธุรกิจการโรงแรม และอื่นๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในบริบทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อทราบถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการพิจารณาในการจัดหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษระยะสั้นสำหรับบุคลากรท้องถิ่นที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึงการเดินทางออกจากที่พักเป็นการชั่วคราว เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เยี่ยมญาติ หรือวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายความเครียดในยามว่าง หรือเมื่อเวลาที่ต้องการจะพักผ่อน ซึ่งอาจเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ความรู้และประสบการณ์จากการเดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย (มณฑาวดี คุณารักษ์, 2546)

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศในอันดับต้นๆไม่ว่าในประเทศใดก็ตาม องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ได้พยากรณ์ไว้ว่าในศตวรรษที่ 21 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี โดยเฉพาะในแถบ เอเชีย และลาตินอเมริกา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวแบบทางเลือกใหม่จะเป็นที่นิยมมากขึ้น (ทักษิณา คุณารักษ์, 2546) คำกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและบุคลากรในชุมชนอยู่เสมอ เพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการบริการ สร้างความประทับใจ และความได้เปรียบในการแข่งขัน

มณฑาวดี คุณารักษ์ (2546) กล่าวว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวช่วยสร้างรายได้และนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศชาติมั่นคง ส่วนด้านการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นจะเป็นการกระจายรายได้สู่พื้นที่ในระดับล่าง ส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้สู่พื้นที่ในชุมชน

ท้องถิ่น นอกจากนี้ธุรกิจการท่องเที่ยวยังมีความสำคัญต่อประเทศชาติด้านสังคม กล่าวคือการพัฒนาการท่องเที่ยวจะนำมาสู่การพัฒนาสาธารณสุขโลกและสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละชุมชนทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ดีขึ้น และก่อให้เกิดความตระหนักในคุณค่าของสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นมรดกของชุมชน ทำให้เกิดความรักและหวงแหนชุมชนอันเป็นภูมิปัญญาซึ่งจะนำไปสู่การอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนต่อไป

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้รับความนิยมในการมาเยือนของนักท่องเที่ยวหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกเนื่องจากมีชื่อเสียงทางด้านความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว อารยธรรมประเพณี และประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ความคุ้มค่าในการใช้จ่าย สิ่งอำนวยความสะดวก และอรรถประโยชน์ของบุคลากรในชุมชนท้องถิ่นก็ยังเป็นอีกปัจจัยที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวเมืองไทยทำให้เกิดรายได้ทำเงินเข้าสู่ประเทศเพิ่มมากขึ้นทุกปี อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทยโดยภาพรวมเป็นอย่างมาก จากสถิติในปี 2554 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยจำนวน 19.23 ล้านคน และธุรกิจการท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนสูงถึง 776,217 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ซึ่งข้อมูลนี้ยังไม่รวมรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยที่สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมากเช่นกัน

รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ (1) การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural-based Tourism) เป็นการเที่ยวชมตามสถานที่ธรรมชาติต่างๆ เช่นทะเล น้ำตก หุบเขา ทะเลสาบ หรืออุทยานแห่งชาติ (2) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural-based tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาเชิงประวัติศาสตร์ หรือ ศิลปวัฒนธรรม (3) การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) ได้แก่การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษา เชิงสุขภาพหรือโฮมสเตย์ (รูปแบบการท่องเที่ยว, 2554)

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนหลายรูปแบบ อาทิเช่น นิमित ชื่นสั้น และคณะ (2557) ได้ศึกษาสถานการณ์การแข่งขันทางการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพพบว่าปัจจุบันการท่องเที่ยวประเภทนี้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งมาใช้บริการในด้านต่างๆ ในประเทศไทยเช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ ศัลยกรรมความงาม และทันตกรรม

สมสมัย เอียดคงและคณะ (2557) ศึกษาการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเกาะปูดซึ่งเป็นเกาะชายแดนระหว่างไทยและมาเลเซียมีการเชื่อมโยงด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาตินิยมเดินทางมาศึกษาวิถีชีวิตชาวประมงและศิลปวัฒนธรรมของชาวมุสลิม

มณฑาวิศุณารักษ์ (2546) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อความยั่งยืนได้เสนอรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมไว้ดังต่อไปนี้

1. ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความสามารถของชุมชน ด้านสิ่งจูงใจของชุมชนด้านศักยภาพของชุมชน และการมีส่วนร่วมในการลงทุน

2. ด้านกระบวนการแปรสภาพประกอบด้วยองค์ประกอบด้านการจัดองค์กรด้านการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมในการวางแผนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรม และการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

3. ด้านผลผลิต ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านเป้าหมายในการจัดการท่องเที่ยว ด้านการควบคุมตัวแปรที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา

4. ด้านการป้องกันประกอบด้วยองค์ประกอบด้านการควบคุมตัวแปรที่เกี่ยวกับการป้องกันและส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบกติกา

5. ด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยองค์ประกอบด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์

ขอบเขตของงานวิจัยชิ้นนี้ตรงกับรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวของมณฑลทวาย คูณารักษ์ (2546) ในรูปแบบที่ 1 คือมุ่งเน้นการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคคลากรในชุมชน โดยเป็นการศึกษาสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษของชุมชนและผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดขอนแก่นเป็นแหล่งเก็บข้อมูล เนื่องจากเป็นชุมชนในท้องถิ่นที่มีสถานประกอบการที่ให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบและข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปประกอบการพิจารณาจัดทำหลักสูตรการจ้อบรมภาษาอังกฤษระยะสั้นซึ่งจะเป็นหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ตั้งอยู่ในจุดที่ถนนมิตรภาพ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 209 (ถนนสายเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก) ตัดผ่าน ซึ่งเป็นเส้นทางสำคัญในการเดินทางจาก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเข้าไปสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนไปเข้าภาคเหนือที่อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ และเดินทางเข้าสู่ประเทศลาวทั้งทางด้านทิศใต้และทิศตะวันตกของลาว อาณาเขตทางทิศเหนือติดกับจังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดอุดรธานี ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดกาฬสินธุ์ ทิศใต้ติดกับจังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดนครราชสีมา ทิศตะวันตกติดกับจังหวัดชัยภูมิและจังหวัดเพชรบูรณ์ (ชมรมศิลปวัฒนธรรมอีสาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550)

ชื่อจังหวัดขอนแก่นมีที่มาจากบ้านขาม หรือตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองปัจจุบัน ซึ่งเป็นเขตแขวงร่วมการปกครองกับบ้านชีโล้น มีตอมะขามขนาดใหญ่ที่ตายไปหลายปีแล้ว กลับมีใบงอกงามเกิดขึ้นใหม่อีก และหากผู้ใดไปกระทำมิดีมีร้ายหรือดูถูกดูหมิ่น ไม่ให้ความเคารพยำเกรง ก็จะมีอันเป็นไปในทันทีทันใด เป็นที่น่าประหลาดและมหัศจรรย์ยิ่งนัก

คังนั้นบรรดาชาวบ้านชาวเมืองในแถบถิ่นนั้นจึงได้พร้อมใจกันก่อเจดีย์ครอบตอมะขามนั้นเอาไว้เสีย เพื่อให้เป็นที่สักการะของคนทั่วไป พร้อมกับได้บรรจุพระธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า 9 บทเข้าไปในเจดีย์ครอบตอมะขามนั้นด้วย ซึ่งเรียกว่า พระเจ้า 9 พระองค์ แต่เจดีย์ที่สร้างในครั้งแรกเป็นรูปปรางค์ หลังจากได้ทำการบูรณะใหม่เมื่อราว 50 ปีที่ผ่านมา จึงได้เปลี่ยนเป็นรูปทรงเจดีย์ และมีนามว่า พระธาตุขามแก่น ปัจจุบันตั้งอยู่ในเขตวัดเจติยภูมิ บ้านขาม ตำบลบ้านขาม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พระเจดีย์ขามแก่นถือว่าเป็นปูชนียสถานอันศักดิ์สิทธิ์ของชาวจังหวัดขอนแก่น ซึ่งจะมีการพิธีบวงสรวงเคารพสักการะกันในวันเพ็ญเดือน 6 ทุกปี (ชมรมศิลปวัฒนธรรมอีสาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550)

จังหวัดขอนแก่นมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งอาทิเช่น วัดหนองแวง เขื่อนอุบลรัตน์ บึงแก่นนคร ปราสาทเปือยน้อย หมู่บ้านสูงอาจ หมู่บ้านเต่า ฯลฯ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556)

### 3. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะและการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน

ในปัจจุบันได้มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางมาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาจังหวัดขอนแก่นเป็นจำนวน 33,666 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) ซึ่งช่วยสร้างรายได้ให้กับชุมชน และส่งผลให้ธุรกิจกิจการบริการท่องเที่ยวและสถานประกอบการด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร การโรงแรม การโฆษณา การบิน หรือกฎหมายต่างประเทศ เป็นต้น มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ เนื่องจากภาษาอังกฤษที่ใช้ในการนำเที่ยวหรือการให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวมีรูปแบบที่แตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันเพื่อการสื่อสารทั่วไป โดยจะมีรูปแบบเฉพาะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการให้บริการ

ด้วยเหตุนี้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes- ESP) จึงมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ และมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับที่ดีเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการให้บริการท่องเที่ยว เมื่อการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆวิธีการเรียนการสอนในห้องเรียนก็ได้มีการปรับเปลี่ยนเช่นกันเพื่อความเหมาะสมหลักทฤษฎีของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เน้นการฝึกปฏิบัติจริง โดยเน้นหลักการสำคัญ 3 ประการคือเน้นการจัดหลักสูตรโดยการวิเคราะห์ ความต้องการของผู้เรียน (Needs analysis) เนื้อหาวิชา (Text Analysis) และความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารในสาขาอาชีพ (The enablement of learners to communicate successfully in their future academic or occupational careers)

การศึกษาความต้องการของผู้เรียน (Needs Analysis) หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและสนใจของผู้เรียนที่เป็นระบบและต่อเนื่อง การประมวลผลและตีความข้อมูลที่ได้รับ และการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน (Graves, 2000 : 98) หลักการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนนี้ได้ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ในบริบทที่มีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language- EFL) โดยเฉพาะในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP)

การศึกษาความต้องการของผู้เรียนสามารถทำได้โดยศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้เรียนในแต่ละบริบทเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการระบุเนื้อหาการเรียนการสอนด้านภาษาอังกฤษ โดยประโยชน์ของหลักการนี้คือสามารถช่วยให้ระบุได้อย่างชัดเจนถึง สถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน วิธีการสอนและภาษาที่ผู้เรียนต้องการและจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน (Benech, 1996)

Rajan (2001) กล่าวว่าขั้นตอนการศึกษาความต้องการของผู้เรียน (Needs Analysis) ควรประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักคือ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์โดยรวมถึงความจำเป็นและสาเหตุที่ต้องจัดทำหลักสูตรนี้ขึ้นมา (2) การศึกษาความต้องการของผู้เรียนโดยการสัมภาษณ์ หรือแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่หลากหลาย ซึ่งอาจจะคำนึงถึง ความต้องการทางด้านภาษาของผู้เรียนเมื่อสำเร็จ

การศึกษาแล้ว (Target Needs) ความต้องการและความสนใจส่วนตัวของผู้เรียนเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ (Learner Needs) ความต้องการของผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานประกอบการหรือนายจ้างของผู้เรียน (Sponsor Needs) และ การวัดระดับความสามารถของผู้เรียนก่อนการฝึกอบรมเพื่อวัดระดับความสามารถ และศึกษาปัญหาทางด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียน (Starting Language Needs) (3) นำผลที่ได้จากการศึกษาความต้องการของผู้เรียนมากำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร (4) จัดเตรียมเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และความต้องการทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเบื้องต้นเพื่อนำผลการศึกษามาประกอบการพิจารณาในการจัดเตรียมหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยกระบวนการศึกษาความต้องการของผู้เรียนใช้หลักการของ Rajan (2001) ดังอธิบายข้างต้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2555-2556 ซึ่งเน้นการเก็บข้อมูลที่แสดงทัศนคติที่หลากหลายจากบุคลากรในหลายหน่วยงานและองค์กร โดยได้กำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเป็นสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถสรุปได้เป็น 3 ด้านหลักดังต่อไปนี้ (1) แหล่งท่องเที่ยว (2) หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านข้อมูล เอกสาร และอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว (3) สถานประกอบการที่ให้บริการในรูปแบบของธุรกิจในระหว่างนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและสถานที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของธุรกิจ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(1) แหล่งท่องเที่ยว	สถานที่ท่องเที่ยว	116	38.28
(2) หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านข้อมูล เอกสาร และอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	45	15.00
	ด่านตรวจคนเข้าเมือง	3	1.00
(3) สถานประกอบการที่ให้บริการในรูปแบบของธุรกิจ	ธนาคาร	6	2.00
	โรงแรม	83	27.39
	สนามบิน	29	10.00
	บริษัททัวร์	18	6.00
	รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับ (1) การท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่น อาทิเช่น อุทยานแห่งชาติภูผาม่าน หมู่บ้านจุงจาง หมู่บ้านเต่า พระธาตุขามแก่น เขื่อนอุบลรัตน์ (53.28%) (2) หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านข้อมูล เอกสาร และอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ได้แก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและด่านตรวจคนเข้าเมือง (16.00%) และ (3) สถานประกอบการที่ให้บริการในรูปแบบของธุรกิจ เช่น ธนาคาร โรงแรม สนามบิน บริษัททัวร์ (45.39%) ซึ่งบุคลากรจากหน่วยงานเหล่านี้มีลักษณะงานที่มีการติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยตรง

ในส่วนของตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นมัคคุเทศก์ (24.66%) เจ้าหน้าที่บริการด้านต่างๆที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว (35.33%) และพนักงานขายประจำศูนย์แสดงสินค้าหรือจำหน่ายของที่ระลึก (18.81%) ตารางที่ 2 ข้างล่าง แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างทางด้านตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 2 ตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่ง/หน้าที่รับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัคคุเทศก์	74	24.66
เจ้าหน้าที่บริการด้านต่างๆที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	106	35.33
พนักงานขายประจำศูนย์แสดงสินค้าหรือจำหน่ายของที่ระลึก	57	18.81
การเงิน ชุมการ	13	4.29
ตำรวจท่องเที่ยว	9	2.97
ผู้จัดการ ผู้บริหาร	28	9.24
พนักงานเสิร์ฟ	13	4.29
รวม	300	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบปลายเปิดและเลือกตอบ และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับแก้ตามคำแนะนำก่อนทำการเก็บข้อมูล เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้ทำการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยเพื่อนำผลที่ได้รับไปประกอบการพิจารณาจัดทำหลักสูตร การฝึกอบรมภาษาอังกฤษระยะสั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในท้องถิ่นต่อไป



## ผลการวิจัย

### 1. สถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษ

#### 1.1 ปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือใช้บริการ ในรูปแบบอื่นที่เกี่ยวข้องพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก (45.54%) มีความคิดเห็นว่าสถานประกอบการของตนมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการในปริมาณปานกลาง และและส่วนหนึ่ง (29.37%) มีความเห็นว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากที่เดินทางมาใช้บริการในสถานประกอบการของตน ซึ่งในโดยภาพรวมแล้วถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาตินี้แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่เห็นว่านักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการที่สถานประกอบการของตนจำนวนน้อย (18.15%) และไม่มีเลย (5.94%) ซึ่งจากการสอบถามเพิ่มเติมพบว่าสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งยังเป็นที่ยอมรับสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในท้องถิ่นและบริเวณใกล้เคียงเป็นส่วนใหญ่ และยังคงขาดการประชาสัมพันธ์ไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

#### 1.2 ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นและสำคัญในสาขาอาชีพ

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างถึงทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากมีความเห็นตรงกันว่าบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานเพื่อใช้ในการสนทนาพูดคุยและทักทายกับนักท่องเที่ยว การกล่าวต้อนรับและสนทนาเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไป (65.00%) เนื่องจากบุคลากรในสาขาอาชีพนี้ต้องพบปะ สื่อสาร และให้บริการกับนักท่องเที่ยวโดยตรง นอกจากนี้บุคลากรหลายคน (19.80%) ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าทักษะทั้ง 4 ด้านทางภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) มีความจำเป็นเท่าๆกันในสาขาอาชีพทางด้านนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ทักษะที่จำเป็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การพูดคุยทักทายในชีวิตประจำวัน การกล่าวต้อนรับ	195	65.00
การให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว	20	6.60
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆไป	10	3.30
การบอกทาง	2	0.66
การใช้ทักษะทั้ง 4 ด้าน (ฟัง พูด อ่าน เขียน)	60	19.80
การใช้รหัสหรือคำศัพท์เฉพาะทางเพื่อสื่อสารกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว เช่น a = apple	13	4.62

### 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ

วัตถุประสงค์การใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการเป็นข้อมูลอีกด้านหนึ่งที่ช่วยสะท้อนความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการ จากผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้ระบุวัตถุประสงค์การใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันออกไปสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ

วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การทักทายและ สนทนาสื่อสารทั่วไป	115	38.33
ให้คำแนะนำและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	97	32.33
เพื่อบอกทาง	19	6.33
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร	4	1.33
การโดยสาร เดินทาง จองตั๋ว	10	3.33
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับของที่ระลึก การขาย และแนะนำสินค้า	31	10.33
เพื่ออธิบายและให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับกฎระเบียบในการเยี่ยมชม	8	2.66
การให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับที่พัก	14	4.66
การอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม	2	0.66

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบนส่วนใหญ่คือเพื่อการติดต่อสื่อสารทักทายและสนทนาต่างๆ ไป (38.33%) และเพื่อให้คำแนะนำและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (32.33%) นอกจากนี้ยังเป็นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิเช่น การซื้อของที่ระลึก (10.33%) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก (4.66%) หรือการเดินทาง (6.33%) ผลการสำรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การใช้ภาษาอังกฤษมีความใกล้เคียงกับผลสำรวจทางด้านทักษะที่จำเป็นและสำคัญในสาขาอาชีพ ซึ่งพบว่าบุคคลากรส่วนมากเห็นว่าทักษะทางด้านสื่อสารและทักทายในชีวิตประจำวันมีความสำคัญและจำเป็นมากที่สุด จากผลสำรวจทางด้านนี้พบว่ามิชอบเขตและเนื้อหาที่ใกล้เคียงกับตำราหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่จัดทำขึ้นโดยสถาบันอื่น อาทิเช่น Wannaporn Wanichanugorn (2009) แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของงานวิจัยชิ้นนี้กับบริบทการศึกษาและเรียนรู้อื่นๆ

## 2. ความต้องการในการเข้ารับการศึกษาภาษาอังกฤษ

ในส่วนสุดท้ายของแบบสอบถามผู้วิจัยได้สำรวจความต้องการและสนใจของกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมอบรมหลักสูตรระยะสั้นการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเนื้อหาที่มีความจำเป็นมากที่สุดได้แก่การให้ข้อมูลทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว (79.53%) การเดินทาง (70.95%) ที่พัก (67.65%) ประเพณีวัฒนธรรม (59.07%) และการซื้อของที่ระลึก (58.08%) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าผู้เข้าร่วมอบรมควรได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยและตะวันตกเพื่อจะได้ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว

### ตารางที่ 5 เนื้อหาที่จำเป็นในการจัดการอบรมภาษาอังกฤษ

การให้ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สถานที่ท่องเที่ยว	241	79.53
การเดินทาง	215	70.95
ที่พัก	205	67.65
การซื้อของที่ระลึก	176	58.08
วัฒนธรรมประเพณี	179	59.07
การจัดทัวร์	140	46.02

กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากยังได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอีกว่าควรมีการจัดกิจกรรมฝึกทดลองการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ของผู้เข้าอบรม (34.65%) และได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่จริง (53.46%) อันจะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพทางด้านนี้ ข้อมูลที่ได้รับทางด้านนี้สอดคล้องกับหลักการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกประสบการณ์ตรง (Hands-on education- Kirtikara, 2552) ซึ่งเป็นการเรียนการสอนที่เน้นส่งเสริมและเพิ่มพูนประสบการณ์ของผู้เรียนนอกห้องเรียน (Walker, 1995) ซึ่งในปัจจุบันการเรียนการสอนแบบดังกล่าวกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ประกอบกับได้มีการศึกษาผลของการจัดการเรียนการสอนในลักษณะนี้พบว่าช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้จริง โดยเฉพาะผู้เรียนในสาขาวิชาเฉพาะทางเช่น วิศวกรรมโยธา (Gomba, 2009) แพชั่นดิไซน์ (Shin, 2009) วิทยาศาสตร์อาหาร (Nopharatana, 2009) และการส่งเสริมภาวะความเป็นผู้นำและการเรียนรู้แบบบูรณาการให้ครูผู้สอน (Pathamathamakul, 2009) จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ มีความตื่นตัวและสนใจในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษของตนเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

### การอภิปรายผล

จากข้อมูลที่สำรวจสรุปได้ว่าเนื้อหาทางด้านภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อบุคคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบนคือการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาสื่อสารในชีวิตประจำวันทั่วไป และเพื่อให้คำแนะนำและข้อมูลต่างๆกับนักท่องเที่ยวซึ่งในรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่จำเป็นมีความสอดคล้องและใกล้เคียงกับสื่อหรือเนื้อหาบางส่วนในหนังสือเรียนที่จัดทำในบริบทอื่น ๆ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าทักษะการฟังและการพูดมีความจำเป็นในสาขาอาชีพนี้และเนื้อหาที่จัดอบรมควรเน้นให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกสนทนาในสถานการณ์จำลองและฝึกปฏิบัติในสถานที่จริง จากข้อมูลที่ได้รับเนื้อหาที่เหมาะสมในการจัดอบรมภาษาอังกฤษระยะสั้นสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่นควรประกอบไปด้วยรูปแบบภาษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 หลักสูตรระยะสั้นการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น

การให้ข้อมูล	ร้อยละ (%)
Introduction	3
Welcoming a visitor	3
Giving information on attractions and famous places	3
Giving information on transportation	3
Giving information on accommodation	3
Giving information on culture and traditions	3
Giving information on shopping and souvenirs	3
Organizing a tour	9
รวม	30

ตารางที่ 6 แสดงเนื้อหาที่จำเป็นสำหรับบุคคลากรในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบนซึ่งควรประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลทั่วไป การต้อนรับ การให้ข้อมูลและการจัดทัวร์โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. Introduction เน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวหรือธุรกิจการให้บริการทั่วไป การเป็นเจ้าบ้านที่ดี จรรยาบรรณไกด์หรือมัคคุเทศก์ ความแตกต่างของวัฒนธรรม และ Airline Code หรือการใช้รหัสโค้ดในการสื่อสารทางธุรกิจ (เช่น P = Peter)

2. Welcoming a visitor เน้นการทักทายและกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวเมื่อเจอกันครั้งแรก โดยใช้รูปแบบภาษาในการสนทนาโดยทั่วไปเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน เน้นการสร้างความประทับใจและการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเนื้อหาเน้นบทสนทนาเกี่ยวกับการต้อนรับนักท่องเที่ยวหรือการใช้ภาษาอังกฤษในการกล่าวต้อนรับ

3. Giving information on attractions and famous places เน้นการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในท้องถิ่น ความเป็นมาและความสำคัญของสถานที่การปฏิบัติตนที่ถูกต้องเมื่อมาเยือนสถานที่

4. Giving information on transportation เน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ โดยเนื้อหาจะเน้นการอธิบายเกี่ยวกับวิธีการเดินทางที่หลากหลาย การอ่านตารางเดินรถหรือการเดินทางประเภทต่างๆ

5. Giving information on accommodation เน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักแต่ละประเภทที่เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในท้องถิ่น

6. Giving information on culture and traditions เน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมที่สำคัญรวมทั้งการให้ข้อมูลเหล่านั้นแก่นักท่องเที่ยว

7. Giving information on shopping and souvenirs เน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อของที่ระลึกผลิตภัณฑ์สินค้าในท้องถิ่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อของและการต่อรองราคา

8. Organizing a tour เน้นการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทัวร์ การนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆเพื่อจัดทัวร์และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยเนื้อหาที่นำเสนอข้างต้นนี้ผู้สอนควรจัดการเรียนการสอนควบคู่ไปกับการปลูกฝังทางด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ การเสริมสร้างให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีจิตบริการ

## สรุปผล

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการสำรวจความต้องการและสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบนเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการพิจารณาจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นการใช้ภาษาอังกฤษผลการวิจัยพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาและสื่อสารในชีวิตประจำวันรวมทั้งการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่ต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสะท้อน

ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในสาขาอาชีพนี้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนดไว้ในตำราเรียนจากสถาบันอื่น อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความหลากหลายในการเก็บข้อมูลและเพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุด ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้เพิ่มมากขึ้นและครอบคลุมบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานในหลากหลายอาชีพในทุกจังหวัดของภาคอีสานหรือทุกภูมิภาคของประเทศไทย

## เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). รายงานประจำปี. วันที่ค้นข้อมูล 6 เมษายน 2556, จาก [www.tat.or.th/annualreport](http://www.tat.or.th/annualreport).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). ข้อมูลจังหวัดขอนแก่น. วันที่ค้นข้อมูล 30 เมษายน 2557, จาก <http://thai.tourismthailand.org/>.
- ชมรมศิลปวัฒนธรรมอีสาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2550). ประวัติศาสตร์เกี่ยวกับขอนแก่น. วันที่ค้นข้อมูล 30 เมษายน 2557, จาก [http://www.isan.clubs.chula.ac.th/para\\_norkhai/?cat\\_main=all&id\\_main=93&star=0&transaction=post\\_view.php](http://www.isan.clubs.chula.ac.th/para_norkhai/?cat_main=all&id_main=93&star=0&transaction=post_view.php)
- ทักษิณา คุณารักษ์. (2546). การตลาดและการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิमित ชื่นสั้น วรานนท์ แสงวิจิตร และศศิธร เทพี. (2557). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: การพัฒนาเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 24 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. 21-24 พฤษภาคม.
- มณฑาวดี คุณารักษ์. (2546). การพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อความยั่งยืน. วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต. ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมสมัย เอียดคง วราภรณ์ ทนงศักดิ์ และศุภรัตน์ พิณสุวรรณ. (2557). การพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเกาะปูกู: ปูกูดินแดนสองวัฒนธรรม. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 24 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. 21-24 พฤษภาคม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556). รูปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ พ.ศ. 2552 – 2554. วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2557, จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>
- \_\_\_\_\_. (2554). รูปแบบการท่องเที่ยว. วันที่ค้นข้อมูล 18 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.travel.in.th/th/review/knowledge/>

- Benesch, S. (1996). Needs and curriculum development in EAP: An example of a critical approach, **TESOL Quarterly**, 30 (4), 68-83.
- Gomba, E.F. (2009). The involvement of civil engineering students in water resources projects: A field-based laboratory. Paper presented at the 1st international conference on the role of universities in hands-on education. August 23rd- 29th.
- Graves, K. (2000). **Designing language courses: A guide for teachers**. Boston: Heinle & Heinle, Thomson Learning.
- Kirtikara, K. (2009). The role of universities in hands-on learning for remote and rural communities in Thailand. Plenary session presented at the 1st international conference on the role of universities in hands-on education. August 23rd- 29th.
- Nopharatana, M. (2009). KMUTT food engineering practice school: Serving the needs of the Thai food industry for research and training. Paper presented at the 1st international conference on the role of universities in hands-on education. August 23rd- 29th.
- Pathamathamakul, C. (2009). Leadership and life-long learning: Nurturing teachers in Phang-Nga local schools in Thailand. Paper presented at the 1st international conference on the role of universities in hands-on education. August 23rd- 29th.
- Rajan, B.R.S. (2001). Designing and teaching an ESP course for officials from the finance sector in Cambodia, Lao PDR and Vietnam. Proceeding of the English language teaching and learning at the tertiary level: From past to present and future trends. November, 29th- 30th 2001. Chulalongkorn University, Language Institute.
- Shin, K. (2009). Work-integrated education in fashion design. Paper presented at the 1st international conference on the role of universities in hands-on education. August 23rd- 29th.
- Walker, R. (1995). **Teaching the English for tourism**. **IATEFL ESP SIG Newsletter, No 4**. Retrieved January 18, 2010, from <http://www.unav.es/espSig/walker4.htm>. Accessed on January 18th, 2010.
- Wanichanugorn, W. (2009). English for Tourism II. Bangkok: Chulalongkorn University Press.