ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

THE NEEDS OF ENGLISH COMPETENCY DEVELOPMENT OF TOURISM PERSONNEL IN MUENG DISTRICT: CASE OF NAN PROVINCE

นิลุบล ศรีเทพ*
Nilubon Srithep*

* อาจารย์ประจำหมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
* Lecturer in General Education Program, Nan College, Uttaradit Rajabhat University
* Email: nilubon.wor@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) สำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะและด้านเนื้อหาสาระของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนตามลำดับ ส่วนความต้องการพัฒนาด้านเนื้อหาสาระ มีความต้องการพัฒนาเรื่องการต้อนรับและเชื้อเชิญ การบรรยายเกี่ยวกับสถานที่ การทักทายและแนะนำตัว การให้คำแนะนำ และการบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน 5 ปัจจัย คือ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีความแตกต่าง

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษ การท่องเที่ยว การพัฒนา

Abstract

The objectives of this research were 1) to survey the needs of English competency development of tourism personnel in Mueng District, Nan Province in terms of content and skills, and 2) to compare personal factors that affect the needs to develop English language proficiency of tourism personnel in Mueng District, Nan Province. The research instrument was a questionnaire on the needs of English competency development of tourism personnel in Mueng District, Nan Province. The sample of this study was 120 individuals involved in tourism activities in Mueng District, Nan Province. The research found that tourism personnel in Mueng District, Nan Province wanted to improve their speaking skills, listening skills, reading skills, and writing skills respectively. The needs to develop English content were the content of welcoming and invitations, describing places, greeting

and introducing, giving suggestions, and giving locations and directions. Five personal factors that affected the needs to develop English language proficiency were age, occupation, education, experience, and purpose of using English. There was no difference in the factor of gender.

Keywords: English, Tourism, Development

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ถือได้ว่าเป็นกลไกหลักในการรักษาเสถียรภาพและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคง ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นแหล่งรายได้และการจ้างงานที่จะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคม จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนและศักยภาพในการพัฒนาตามวงจรการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเพื่อจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการท่องเที่ยวพบว่าประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย อีกทั้งบุคลากรไทยมีความโดดเด่นด้านการบริการแต่ยังมีปัญหาในเรื่องความสามารถทางภาษาซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวไทยในอนาคต หากยังไม่มีมาตรการด้านการบริหารจัดการอย่างเร่งด่วนเพื่อรักษาระดับความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้นในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพสูงขึ้นทั้งในด้านคุณภาพ ความรู้ความสามารถระดับทักษะทั่วไป ทักษะการบริหารและทักษะเฉพาะทาง เพื่อรองรับความต้องการบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว สนับสนุนการพัฒนาประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพโดยแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจะเน้นส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องความต้องการตลาดแรงงาน สร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการ สนับสนุนบุคลากรให้มีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงานและได้รับการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา [กก], 2560)

จังหวัดน่านเป็นจังหวัดที่อยู่ในแผนกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ตามยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย โดยเป็นหนึ่งในพื้นที่ “12 เมืองต้องห้าม..พลาด” ที่รัฐบาลจะส่งเสริมการท่องเที่ยว ทั้งการพัฒนา ฟื้นฟู และเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งยกระดับความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามยังคงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนไว้ เนื่องจากจังหวัดน่านเป็น

จังหวัดที่มีศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีที่หลากหลาย มีสถาปัตยกรรมโบราณสถานในชุมชนหลายแห่งจึงต้องอนุรักษ์ให้คงไว้ควบคู่ไปกับการพัฒนา จากรายงานข้อมูลสถานพักแรม ห้องพัก ผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากการท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2561 พบว่า สถานที่พักแรมในจังหวัดน่าน มีจำนวนห้องพัก 2,951 ห้อง มีผู้ที่ประกอบอาชีพในที่พักแรมและบริการด้านอาหารจำนวน 10,109 คน ผู้ประกอบอาชีพด้านศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ จำนวน 1,642 คน มีนักท่องเที่ยวจำนวน 777,615 คน นักทัศนาจร จำนวน 172,329 คน และรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 2,671.12 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากปี พ.ศ. 2559-พ.ศ. 2561 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 14,911 คน ปี พ.ศ. 2560 มีจำนวน 17,361 คน และปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 18,321 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติจังหวัดน่าน, 2562) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดน่านมากขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจึงควรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล หากผู้ประกอบการและบุคลากรที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน มีความพร้อมในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง จะทำให้จังหวัดน่านมีโอกาสในการขยายตัวด้านธุรกิจการท่องเที่ยวได้มากขึ้น เนื่องจากมีความพร้อมด้านบุคลากรในการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการล้วนเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็น ทั้งนี้เพื่อสร้างความสุขและความสบายใจแก่ผู้มาเยือนและความมั่นใจแก่ผู้เป็นเจ้าบ้าน (กก, 2560)

เนื่องด้วยภาษาอังกฤษมีความสำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยว จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความต้องการภาษาอังกฤษและการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษในด้านการท่องเที่ยว ดังเช่น มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ, และสุดารัตน์ ทองเณร (2559, น. 321) ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่าปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาทักษะการพูดและทักษะการฟังอยู่ในระดับมากที่สุด สุภิตา กาฬสินธุ์ (2558, น. 1-22) ศึกษาเรื่อง ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 พบว่ามีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก วราพร พูลเกษ, วนุชชิดา สุภัควนิช, และธีติพล วิมุกตานนท์ (2558, น. 86-91) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ มีความต้องการด้านเนื้อหาเกี่ยวกับ การต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำเกี่ยวกับที่พักโฮมสเตย์ แหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านโฮมสเตย์ วัฒนธรรมประเพณี และอาหารท้องถิ่น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน เพื่อทราบข้อมูลความต้องการของบุคลากรที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน เกี่ยวกับระดับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะและด้านเนื้อหาสาระ เพื่อนำผลการวิจัยมาจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะและเนื้อหาสาระของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมในบทความนี้ ผู้วิจัยทบทวนใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ความสำคัญของภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว 2) ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ และ 3) การวิเคราะห์ความต้องการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว

ภาษาอังกฤษได้รับการยอมรับว่าเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ ผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจะมีโอกาสในการประกอบธุรกิจและเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวล้วนมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศด้วยกันทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับว่าบทบาทในตำแหน่งงานของตนจะเอื้อให้ใช้ทักษะภาษาอังกฤษในด้านใดบ้าง ผู้ที่ทำงานส่วนหน้า เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานขายของที่ระลึก เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยว มีแนวโน้มที่จะใช้ทักษะการฟังและการพูดมากกว่าผู้ที่ทำงานในส่วนของสำนักงาน แม้กระทั่งผู้บริหารระดับต่าง ๆ ที่จะมีโอกาสใช้ทักษะการอ่านและการเขียนเพิ่มเข้าไปด้วย ดังนั้นการเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังคงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดอ่อนประการแรกของคนไทย ที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือทักษะด้านภาษาต่างประเทศ บุคลากรในภาคการท่องเที่ยวของไทยนั้นหลายคนยังสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลของโลกในการสื่อสารได้ไม่คล่อง แม้ว่าบางตำแหน่งงานไม่ได้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากนัก แต่อาจมีบางสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยว จุดอ่อนข้อนี้ถ้ายังไม่แก้ไขจะทำให้ภาคการท่องเที่ยว

ไทยเสียเปรียบประเทศเพื่อนบ้านเป็นอย่างมาก (“ธุรกิจท่องเที่ยวไทยพร้อมรับ AEC หรือยัง?.”, ม.ป.ป.) บุคลากรที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ทำงานในสำนักงานส่วนหน้า เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานขายของที่ระลึก เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว พนักงานขับรถ พนักงานยกกระเป๋า เป็นต้น รูปแบบของภาษาที่ใช้จะเป็นภาษาสุภาพ ในงานบริการโรงแรมพนักงานของโรงแรมจำเป็นจะต้องสุภาพและให้เกียรติแขกที่เข้าพักเป็นพิเศษ ดังนั้นภาษาอังกฤษที่พนักงานต้อนรับของโรงแรมสนทนากับแขกควรเลือกใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่าภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสนทนาทั่วไป (ธญวรรณ ก่ำคำ, 2562, น. 63) จึงอาจกล่าวได้ว่าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร รูปแบบของภาษาที่ใช้ในแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถจำแนกเป็นการใช้ทักษะการฟังและทักษะการพูดเพื่อการทักทาย ต้อนรับ แนะนำตัว การพูดให้ข้อมูล การเสนอแนวทาง การแนะนำ การบอกทิศทาง การเจรจาต่อรอง และการแสดงความคิดเห็นการใช้ทักษะการอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ การอ่านเพื่อหาข้อมูล และการใช้ทักษะการเขียนเพื่อการสื่อสาร เช่น การเขียนจดหมาย หรืออีเมลในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

2. ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ

สุนิดา ปานดำรงสถิต (2556) กล่าวว่า ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถจำแนกเป็นทักษะได้ ดังนี้

1. ทักษะการฟังและทักษะการพูด จะนำไปใช้ในการทักทาย ต้อนรับ แนะนำตัว การพูดให้ข้อมูล การเสนอแนวทาง การแนะนำ การบอกทิศทาง การเจรจาต่อรอง และการแสดงความคิดเห็น

2. ทักษะการอ่าน จะเป็นการอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ การอ่านเพื่อหาข้อมูล เช่น การอ่านแผ่นพับ บทความ ข้อบังคับ ประกาศ ตาราง และโฆษณา

3. ทักษะการเขียน จะเป็นทักษะการเขียนเพื่อการสื่อสาร เช่น การเขียนจดหมาย หรืออีเมล์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การเขียนขอบคุณหรือขอโทษ การเขียนยืนยันการจองห้องพัก การเขียนเกี่ยวกับการซื้อ-ขาย ซึ่งทักษะการเขียนจะอยู่ในระดับสูง เพราะจะใช้สำนวนภาษาที่ค่อนข้างเป็นทางการ

Hutchinson and Waters (อ้างถึงใน เสน่ห์ เดชะวงศ์, 2557, น. 12) ได้อธิบายถึงความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางว่าเกิดขึ้นโดยมีเหตุผลหลัก 3 ประการ คือ

1. ความต้องการของโลกยุคใหม่ มีการขยายตัวด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจหลังสงครามโลกครั้งที่2ทำให้เกิดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร

2. การปฏิวัติทางภาษาศาสตร์ โดยจุดมุ่งหมายของภาษาศาสตร์ได้เปลี่ยนจากการอธิบายกฎเกณฑ์ทางภาษามาเป็นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง ซึ่งลักษณะการใช้ภาษาของบุคคลในอาชีพต่าง ๆ มีความแตกต่างกันทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนภาษาตามความต้องการของบุคคลเฉพาะกลุ่ม

3. การให้ความสำคัญกับผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนมีความต้องการ ความสนใจและความจำเป็นในการใช้ภาษาแตกต่างกัน ดังนั้นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางจึงเกิดขึ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนและทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้เร็วขึ้น

3. การวิเคราะห์ความต้องการ

3.1 กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ

Hutchinson and Waters (1994) กล่าวถึง การวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียนก่อนการจัดทำหลักสูตรเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องทำ ทั้งนี้เพื่อสำรวจหาแนวทางการจัดทำหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้มากที่สุด ความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการเป้าหมาย (Target needs) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนตามเนื้อหารายวิชา และความต้องการในการเรียนรู้ (Learning needs) เป็นสิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องกระทำเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ความต้องการเป้าหมาย (Target needs) ประกอบด้วย 3 สิ่งด้วยกัน คือ

1. สิ่งที่จำเป็น (Necessities) สำหรับผู้เรียนที่จะเรียนรู้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้
2. สิ่งที่ผู้เรียนยังขาด หรือสิ่งที่ผู้เรียนยังไม่รู้ (Lacks)
3. สิ่งที่ผู้เรียนต้องการที่จะเรียนรู้ (Wants)

โดยกรอบการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเป้าหมาย (Target needs) มีการพิจารณารวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาจากประเด็น ดังนี้ 1) ทำไมจึงต้องรู้ภาษา 2) ภาษาจะถูกนำไปใช้อย่างไร 3) เนื้อหาวิชาจะเป็นอย่างไร 4) ผู้เรียนจะนำภาษาไปใช้กับใครและบุคคลระดับไหน 5) ภาษาจะถูกนำไปใช้ที่ไหน และ 6) ภาษาจะถูกนำไปใช้เมื่อใดและบ่อยแค่ไหน

ธญวรรณ ก่ำคำ (2562, น. 63) กล่าวถึงการวิเคราะห์ความต้องการว่ามีกระบวนการในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้คำตอบ 4 ประการ คือ 1) การวิเคราะห์ความต้องการจะระบุถึงความต้องการที่สัมพันธ์กับอาชีพ 2) การวิเคราะห์ความต้องการจะบ่งบอกถึงความต้องการที่เร่งด่วน 3) การวิเคราะห์ความต้องการจะเป็นตัวกำหนดระดับก่อนหลังของการแก้ไขปรับปรุง และ 4) การวิเคราะห์ความต้องการจะให้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้การสอนเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพดังนั้น การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรระยะสั้นหรือระยะยาว เพราะวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ผู้เรียนคือการให้ได้มาซึ่งประเด็นความต้องการเรียนรู้เพื่อจัดทำหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน

3.2 วิธีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการ

อัครพนท์ เนื้อไม้หอม และพุทธชาต ศรีพัฒนาสกุล (2558, น. 14-15) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการ คือการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล พัฒนาออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้เรียน โดยวิธีการรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการมีหลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการจึงมีประโยชน์และสำคัญมากในการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ Hutchinson and Waters (1999) ได้กล่าวถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้เรียนไว้ดังนี้ 1. ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 2. ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interviews) 3. ใช้การสังเกต (Observation) 4. การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ (Data collection) 5. การขอคำปรึกษาจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง (Informal consultations with sponsors, learners and others) และในกรณีที่มีความซับซ้อนในการวิเคราะห์หาความต้องการ เราอาจจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการมากกว่าหนึ่งวิธีก็ได้ ขึ้นอยู่กับเวลาและแหล่งข้อมูลที่สามารถหาได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจด้านบริการอาหาร บริการท่องเที่ยว ศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ ในอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดน่าน, 2562) ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณตัวอย่างของทาโร ยามาเน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน แบ่งตามประเภทของธุรกิจ คือ ธุรกิจที่พักแรม ร้านขายของที่ระลึก สถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม รถเช่าและบริการนำเที่ยว และธุรกิจความบันเทิงและนันทนาการ จำนวน 120 คน สำหรับการสอบถามความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดน่าน มีกระบวนการสร้างเครื่องมือโดยวิธีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากร

ในสายอาชีพต่าง ๆ การวิเคราะห์ความต้องการ กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการและวิธีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการ สร้างแบบสอบถามความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว นำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC ได้ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.90 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายแต่มีลักษณะเหมือนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.989

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยความร่วมมือผู้ที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน แบ่งตามประเภทของธุรกิจ คือ ธุรกิจที่พักแรม ร้านขายของที่ระลึก สถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม รถเช่าและบริการนำเที่ยว และธุรกิจความบันเทิงและนันทนาการ จำนวน 120 คน ให้ตอบแบบสอบถามจากประสบการณ์ตรงและความต้องการของตัวอย่าง เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่านในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะจากนั้นได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและวัตถุประสงค์ โดยใช้ค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. ใช้สถิติ T-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 สถิติ ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

การสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทนำเที่ยว พนักงานโรงแรม พนักงานบริษัทรถเช่า พนักงานในร้านอาหาร พนักงานร้านขายของที่ระลึก มีประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 4-6 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดรองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาและระดับอนุปริญญา ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อความก้าวหน้าใน

อาชีพเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะและเนื้อหาสาระของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

1.1 ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะ ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านทักษะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด (= 3.81, S.D. = 0.76) รองลงมาคือทักษะการฟัง (= 3.76, S.D. = 0.70) รองลงมาคือทักษะการอ่าน (= 3.47, S.D. = 0.83) และทักษะการเขียน (= 3.33, S.D. = 0.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการพัฒนาทักษะการพูด 5 ลำดับแรก ได้แก่การต้อนรับและเชื้อเชิญ การเสนอให้ความช่วยเหลือ การทักทายและแนะนำตัว การให้คำแนะนำและการบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง ความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง 5 ลำดับแรก ได้แก่ การทักทายและแนะนำตัว การเสนอให้ความช่วยเหลือ การต้อนรับและเชื้อเชิญ การบรรยายเกี่ยวกับสถานที่และการบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง และการให้คำแนะนำ ส่วนความต้องการพัฒนาทักษะการอ่าน 5 ลำดับแรก ได้แก่การบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง การให้คำแนะนำ การบรรยายเกี่ยวกับสถานที่ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนและการซื้อและขายของตามลำดับ และทักษะการเขียน พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะการเขียน 5 ลำดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เชิญชวน การบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง การรับจองห้องพัก/ตั๋วโดยสาร/โปรแกรมทัวร์/อื่น ๆ ด้านการให้คำแนะนำ และการรับมือกับเรื่องร้องทุกข์ (= 3.39, ตามลำดับ โดยสรุปพบว่าความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประเด็นเนื้อหาสาระที่ต้องการเรียนรู้เหมือนกัน 2 ประเด็นคือ เรื่องการให้คำแนะนำ และการบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง

1.2 ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระ

ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ในภาพรวมมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระในระดับมาก (= 3.86, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาความต้องการ 5 ลำดับแรก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการต้อนรับและเชื้อเชิญมากที่สุด (= 4.19, S.D. = 0.82) รองลงมาคือการบรรยายเกี่ยวกับสถานที่ (= 4.18, S.D. = 0.90) การทักทายและแนะนำตัว (= 4.17, S.D. = 0.82) การให้คำแนะนำ (= 4.05, S.D. = 0.88) การบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง (= 4.05, S.D. = 0.89) และการประชาสัมพันธ์เชิญชวน (= 3.95, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ทักษะที่ต้องการพัฒนา			
	ทักษะการฟัง	ทักษะการพูด	ทักษะการอ่าน	ทักษะการ
เพศ	.940	.774	.567	.671
อายุ	.215	.554	029*	.461
อาชีพ	.038*	.019*	.004*	.000*
ระดับการศึกษา	.116	003*	.082	.006*
ประสบการณ์ทำงาน	.006*	.002*	.033*	.000*
วัตถุประสงค์	.040*	.023*	.971	.013*

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่านที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันโดยเฉพาะด้านทักษะการอ่าน ส่วนบุคลากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันในทุกทักษะ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันด้านทักษะการพูดและทักษะการเขียน บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานของท่านเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันในทุกทักษะ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่านที่มีวัตถุประสงค์หลักในการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะการฟัง ทักษะการพูดและทักษะการเขียน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียน เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และอาชีพ

อภิปรายผล

การศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 4-6 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเนื้อหาสาระและทักษะทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านทักษะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาทักษะการพูดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนตามลำดับ ซึ่งในทักษะการพูดและการฟังมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะการอ่านและการเขียนมีความต้องการระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา นวรัตนาภรณ์ (2560, น. 36) ได้ทำการการวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหาความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมากอย่างชัดเจนและยังพบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะพนักงานจบไม่ตรงสาขา ซึ่งการจบการศึกษาไม่ตรงสาขาย่อมมีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารและสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิดา ปานดำรงสถิต (2556, น. 29-31) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทักษะในด้านการพูดมากที่สุดและใช้ในด้านการเขียนน้อย โดยเน้นการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเฉพาะเวลาทำงาน และการศึกษาของ เสน่ห์ เดชะวงศ์ (2557, น.13) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการภาษาต่างประเทศของวัดในกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าอาวาสและเจ้าหน้าที่ของวัดที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมวัด มีความต้องการในการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด เพื่อที่จะได้ให้คำอธิบายในการเยี่ยมชมพระอุโบสถ พระประธานและภาพจิตรกรรมฝาผนัง สิ่งก่อสร้างในเขตพุทธาวาส การเยี่ยมชมสิ่งศักดิ์สิทธิ์ภายในวัด การเช่าวัตถุมงคลของวัด และการให้คำแนะนำทั่วไป ส่วนการศึกษาของ สุภิตา กาฬสินธุ์ (2558, น. 1-22) ที่ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 พบว่า ทักษะการฟังและการพูดมีความจำเป็นในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด เนื่องจากจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารมีมากกว่าพื้นที่หาดใหญ่

ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นเนื้อหาสาระที่ต้องการ 5 ลำดับแรกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาเนื้อหาสาระเรื่องการต้อนรับและเชื้อเชิญ การบรรยายเกี่ยวกับสถานที่ การทักทายและแนะนำตัว การให้คำแนะนำ การบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง และการเสนอให้ความช่วยเหลือ สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร พูลเกษ และคณะ (2558, น. 86-91) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ มีความต้องการด้านเนื้อหาเกี่ยวกับ การต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำเกี่ยวกับที่พักโฮมสเตย์ แหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านโฮมสเตย์ วัฒนธรรมประเพณี และอาหารท้องถิ่น ส่วนการศึกษาของ ธญวรรณ ก่ำคำ (2562, น.67) ศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานครมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการทักทาย การบอกทาง การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการรับการสั่งอาหาร

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า มีความแตกต่างกัน 5 ปัจจัย คือ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีความแตกต่าง สอดคล้องกับการศึกษาของ วรางคณา พุ่มจีน (2544) ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี่สามล้อทัวร์ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ขับขี่สามล้อทัวร์ที่มีประสบการณ์การทำงานและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาและความต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแตกต่างกัน และเช่นเดียวกับการศึกษาของ รัชชประภา วิจิตรโสภา (2561) ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้าและบริการในชุมชนกาดกองต้า อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่าอายุส่งผลต่อพฤติกรรมความต้องการพัฒนาการเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ มีดังนี้

1. การศึกษานี้พบว่าบุคลากรที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดและการฟังมากที่สุด โดยเนื้อหาสาระที่ต้องการ คือ การทักทาย แนะนำตัว การต้อนรับและเชื้อเชิญ การบรรยายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การให้คำแนะนำ การบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับความพร้อมด้านการท่องเที่ยว เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดน่าน สำนักงานแรงงานจังหวัดน่าน องค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน สถาบันการศึกษาในจังหวัดน่าน สามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า มีความแตกต่างกันเรื่องปัจจัยด้านอายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนด้านเพศนั้นไม่มีความแตกต่าง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้ผู้จัดทำหลักสูตรนำไปพิจารณาความเหมาะสมของคำศัพท์สำนวนประโยค กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องกับอาชีพและประสบการณ์ รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้เรียน การจัดระดับหลักสูตร และระยะเวลาในการศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564.* สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.ubu.ac.th/web/files__up/03f2017052216244626.pdf

ธญวรรณ กำคำ. (2562). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ธุรกิจท่องเที่ยวไทยพร้อมรับ AEC หรือยัง?. (ม.ป.ป.). *ประชาชาติธุรกิจ.* สืบค้น 15 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.thai-aec.com/612

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ, และสุดารัตน์ ทองเณร. (2559). *ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.* สืบค้น 17 พฤศจิกายน 2563, จาก http://repository.rmutr.ac.th/handle/123456789/681?show=full

รัชชประภา วิจิตรโสภา. (2561). *การศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้าและบริการในชุมชนกาดกองต้า อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง* (สารนิพนธ์). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

วรางคณา พุ่มจีน. (2544). *ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี่ทัวร์สามล้อในจังหวัดพิษณุโลก* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วราพร พูลเกษ, วนุชชิดา สุภัควนิช, และธีติพล วิมุกตานนท์. (2558). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของ ชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารสังคมศาสตร์, 4*(2), 86-91.

ศรีจิตรา นวรัตนาภรณ์. (2560). *การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย* (รายงานผลการวิจัย). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สำนักงานสถิติจังหวัดน่าน. (2562). *รายงานสถิติจังหวัดน่าน พ.ศ. 2562.* สืบค้น 20 มีนาคม 2563, จาก http://nan.nso.go.th

สุนิดา ปานดำรงสถิต. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5*(1), 29-38.

สุภิตา กาฬสินธุ์. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 7*(2), 1-22.

เสน่ห์ เดชะวงศ์, และสมพร โกมารทัต. (2557). *ความต้องการภาษาต่างประเทศของวัดในกรุงเทพมหานคร* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อัครพนท์ เนื้อไม้หอม, และพุทธชาต ศรีพัฒนาสกุล. (2558). *การพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริมความสามารถการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน สำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์* (รายงานผลการวิจัย). บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1994). *English for specific purposes: A learning centre approach.* New York: Cambridge University Press.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1999). *English for specific purposes.* Cambridge: Cambridge University Press.