

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ เพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

Problems in English Communication for Local Tourism Business in Khanom District, Nakhon Si Thammarat Province

รัชฎาภา ทองใส^{1,*} และคมสิทธิ์ สิทธิประการ²
Patchayapa Thongsai^{1,*} and Komsit Sitipragan²

รับบทความ 23 สิงหาคม 2562 แก้ไข 18 ตุลาคม 2562

ตอบรับ 21 ตุลาคม 2562

Received 23 August 2019 Revised 18 October 2019

Accepted 21 October 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอมจังหวัดนครศรีธรรมราชจากธุรกิจ จำนวน 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจที่พัก ธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจขนส่ง จำนวนทั้งสิ้น 75 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นในภาพรวมมีปัญหายุ่งยากในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟัง ($\bar{X} = 3.85$) และด้านทักษะการพูด ($\bar{X} = 3.74$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือ ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นควรฝึกภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ เพลง หรือรายการต่าง ๆ ที่สนใจทางยูทูบ (YouTube) การเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ และการอบรมทักษะภาษาอังกฤษจากสถานศึกษา เป็นต้น

คำสำคัญ: การสื่อสารภาษาอังกฤษ ธุรกิจการท่องเที่ยวท้องถิ่น ปัญหา

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช 80110
Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of TechnologySrivijaya, Nakhon Si Thammarat
Campus, Nakhon Si Thammarat 80110, Thailand

² คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช 80110
Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat
Campus, Nakhon Si Thammarat 80110, Thailand

*Corresponding author, e-mail: patchatous@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the problems and solutions to improve in English communication for local tourism business in Khanom district, Nakhon Si Thammarat province.

It was mixed method with quantitative and qualitative research. The instruments used for data collection was a questionnaire, in-depth interview and focus group discussion. The target group was 75 participants working in local tourism business in Khanom district, Nakhon Si Thammarat province from 4 businesses including restaurant, accommodation, tour and transportation business. Statistics used in data analysis were percentage, means and standard deviation (S.D.).

The results indicated that the problem in English communication for local tourism as overall was high ($\bar{X} = 3.80$). When each aspect was considered, it was found that workers in these businesses about local tourism have problem in English communication in listening skill ($\bar{X} = 3.85$) and speaking skill ($\bar{X} = 3.74$) were at high level respectively. The solution to improve in English communication was to practice English skill from movies, songs, other programs on YouTube, study English online, English training from university and so on.

Keywords: English Communication, Local Tourism Business, Problems

บทนำ

ปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของผู้คนจำนวนมากจากอิทธิพลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารส่งผลให้ภาษาอังกฤษยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นอีกทั้งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประเทศไทยพัฒนาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกเพราะถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารรวมถึงการประกอบอาชีพ (ฟาฏินา วงศ์เลขา, 2553) โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่ทำรายได้ให้ประเทศเป็นอันดับหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นสาขาเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในชุมชนท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาค (Industrialnew, 2018) จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายโดยเฉพาะอำเภอขนอมเป็นอำเภอที่มีชายหาดที่สวยงามและชายหาดยาวที่สุดในจังหวัดนครศรีธรรมราชและมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวที่อำเภอขนอม คือ ปลายโลมาสีชมพูที่ออกมาให้เห็นกัน

ในหลายพื้นที่ของอำเภอขนอม รวมทั้งแอมเพ็ลมนูปาร์ตี้หรืองานราตรีพระจันทร์สูง จะจัดขึ้นในคืนจันทร์แรม 1 ค่ำของทุกเดือน (เมืองกระบี่, 2559) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นประกอบไปด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากทั้งธุรกิจโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์ (2548) ได้เสนอไว้ว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นประกอบด้วยธุรกิจสำคัญ 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจอาหาร ธุรกิจที่พักธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจขนส่ง และซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการต่าง ๆ การดำเนินธุรกิจดังกล่าวนี้บุคคลที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติอยู่เสมอ แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่พิมพ์จินดา อากาส และคณะ (2556) พบว่า คนไทยประสบปัญหาทางการพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติ อาทิ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ในการบริการลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพราะรู้คำศัพท์น้อย อีกทั้งจากประสบการณ์ที่

ผู้วิจัยมีโอกาสได้เดินทางไปอำเภอชนอม จึงได้สัมผัสถึงปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ อาทิ ธุรกิจขนส่งที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางโดยรถประจำทาง แต่เกิดปัญหาในการสื่อสารทำให้เกิดความล้มเหลวในการเดินทางครั้งนั้น ดังนั้นในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ที่ทำงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นอำเภอชนอมจังหวัดนครศรีธรรมราชยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชาวต่างชาติได้อย่างไรก็ตาม พบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงานและสถานประกอบการต่าง ๆ อาทิ โรงแรม สนามบิน แต่ยังไม่มีการวิจัยที่ศึกษาถึงปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นนี้ โดยข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ตรงตามจุดประสงค์ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 139 คน ดำเนินการหา กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงษ์, 2538) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดังนี้

- 1.1 ธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 14 คน
- 1.2 ธุรกิจที่พัก จำนวน 52 คน
- 1.3 ธุรกิจนันทนาการ จำนวน 2 คน
- 1.4 ธุรกิจขนส่ง จำนวน 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

2.1.2 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งตามประเภททักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด จำนวน 8 ข้อ

2.1.3 ข้อเสนอแนะ

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างธุรกิจ ทั้ง 4 ธุรกิจ ๆ ละ 2 คน จำนวน 8 คน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) จำนวน 3 คำถาม

2.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการคัดเลือกตัวแทนสนทนากลุ่มโดยมีตัวแทนของธุรกิจทั้ง 4 ธุรกิจ ๆ ละ 2 คน รวมจำนวน 8 คน เพื่อทำการสนทนากลุ่มในประเด็นปัญหาในการ

สื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจของ ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งทักษะการฟังและทักษะการพูด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยขอเข้าพบผู้จัดการทั่วไปของแต่ละธุรกิจเพื่อขออนุญาตในการทำการวิจัย

3.2 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ความสำคัญของการศึกษานี้ให้กับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละธุรกิจ

3.3 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละธุรกิจ

3.4 ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3.5 ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแต่ละธุรกิจโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และทำการจัดบันทึกลงแบบสัมภาษณ์

3.6 หลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์เสร็จในแต่ละธุรกิจแล้วนั้น ผู้วิจัยเชิญตัวแทนในแต่ละธุรกิจ ๆ ละ 2 คน เพื่อมาทำการสนทนากลุ่ม และจัดบันทึกข้อมูล

3.7 ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดกลับมาวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 แบบสอบถาม เป็นการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและอธิบายข้อมูลประกอบ

4.2 แบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม โดยนำเสนอในรูปความเรียง

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นในภาพรวม (n = 75)

ทักษะภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านทักษะการฟัง	3.85	0.85	มาก
ด้านทักษะการพูด	3.74	0.97	มาก
รวม	3.80	0.91	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่น มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟัง ($\bar{X} = 3.85$) และด้านทักษะการพูด ($\bar{X} = 3.74$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 2 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นด้านทักษะการฟัง
(n = 75)

ทักษะการฟัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากสำเนียงของชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน	3.84	0.90	มาก
2. ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากท่านไม่สามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้ เมื่อชาวต่างชาติพูดเร็ว	3.87	0.91	มาก
3. ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากรู้คำศัพท์จำกัดถ้าชาวต่างชาติใช้คำศัพท์ยากเกินไป ทำให้ไม่สามารถฟังเข้าใจได้	3.84	0.90	มาก
4. ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์	3.88	0.85	มาก
รวม	3.86	0.89	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ ($\bar{X} = 3.88$) ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากไม่สามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้เมื่อชาวต่างชาติพูดเร็ว ($\bar{X} = 3.87$) ท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากสำเนียงของชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.84$) และท่านมีปัญหาในการฟังเนื่องจากรู้คำศัพท์จำกัดถ้าชาวต่างชาติใช้คำศัพท์ยากเกินไป ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นด้านทักษะการพูด
(n = 75)

ทักษะการพูด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากการออกเสียงเน้นหนักคำผิด	3.61	1.01	มาก
2. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากท่านขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคได้	3.76	1.05	มาก
3. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากท่านไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ	3.56	0.95	มาก
4. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากท่านใช้คำศัพท์ผิด จึงทำให้ชาวต่างชาติเข้าใจผิดได้	3.68	1.09	มาก
รวม	3.65	1.03	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากท่านขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคได้ ($\bar{X} = 3.76$) ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากท่านใช้คำศัพท์ผิด จึงทำให้ชาวต่างชาติเข้าใจผิดได้ ($\bar{X} = 3.68$) ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากการออกเสียงเน้นหนักคำผิด ($\bar{X} = 3.61$) และท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องจากท่านไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นแต่ละธุรกิจ จำนวน 8 คน พบว่า ทุกคนต่างมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเหมือนกันโดยเฉพาะปัญหาด้านทักษะการฟัง ตัวอย่างเช่น

ผู้ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่นคนที่ 1 กล่าวว่า ตนมีปัญหาทักษะการฟังมากที่สุดเนื่องจากสำเนียงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแต่ละคนแตกต่างกันทำให้สับสนและเกิดการเข้าใจผิดในการสื่อสารเป็นประจำ จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้โดยการใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาและการให้นักท่องเที่ยวเขียนสิ่งที่ต้องการสื่อสาร

ผู้ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่นคนที่ 2 กล่าวว่า ตนมีปัญหาทักษะการพูดมากที่สุด เนื่องจากรู้คำศัพท์น้อยและไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากนัก จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้โดยการค้นหาคำความหมายของคำศัพท์จากแอปพลิเคชันในโทรศัพท์ การใช้ภาษากายโดยใช้ท่าทางประกอบในการสื่อสารร่วมกับการสนทนาและการใช้ภาพประกอบในการสื่อสาร

ผู้ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่นคนที่ 3 กล่าวว่า ตนมีปัญหาทักษะการฟังมากที่สุด เนื่องจากมีความรู้ด้านไวยากรณ์น้อย ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้โดยการถามนักท่องเที่ยวซ้ำ ๆ และนักท่องเที่ยวจะพูดเน้นคำสำคัญที่ต้องการสื่อสาร

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับตัวแทนกลุ่มของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นแต่ละธุรกิจ จำนวน 8 คน พบว่า ผู้ทำงานในธุรกิจอาหาร ธุรกิจที่พักธุรกิจนันทนาการและธุรกิจขนส่งนั้นถึงแม้ว่าตัวแทนกลุ่มดังกล่าวจะมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นเป็นเวลาหลายปี แต่ยังมีปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งปัญหาด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษอยู่บ้าง ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุหลัก ๆ คือ มีความรู้ภาษาอังกฤษน้อย ทั้งพื้นฐานการเรียนรู้ภาษาอังกฤษการใช้ไวยากรณ์ และด้านคำศัพท์ อีกทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางคนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

ในส่วนวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้ของตัวแทนกลุ่มผู้ทำงานในธุรกิจดังกล่าวนั้นยังไม่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากนักเป็นการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ และทำให้เสียเวลาในการสื่อสาร ดังนั้น จึงมีการสรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการฟัง พบว่า ผู้ทำงานในธุรกิจดังกล่าว ควรฝึกการฟังภาษาอังกฤษจากวิดีโอเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ภาพยนตร์ เพลง รายการข่าว หรือรายการที่สนใจทางยูทูบ (YouTube) ซึ่งรายการต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ฟังสามารถที่จะฟังสำเนียงให้คุ้นชินได้หลากหลายประเทศ สามารถเรียนรู้หลักไวยากรณ์ และสามารถดาวน์โหลดไว้เพื่อฝึกทักษะการฟังได้ตลอดเวลา

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการพูด พบว่า ผู้ทำงานในธุรกิจดังกล่าวควรฝึกการพูดภาษาอังกฤษด้วยวิธีการดูภาพยนตร์ การใช้แอปพลิเคชันฝึกพูดภาษา การเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ การฝึกพูดคุยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งแนวทางเหล่านี้ทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจดังกล่าวได้พัฒนาการออกเสียงเน้นหนักเบาในคำศัพท์ (Stress) เกิดความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นมีความต้องการให้สถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดอบรมทักษะด้านการฟังและทักษะการพูด ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งทักษะการฟังและทักษะการพูดอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีปัญหาทักษะการฟังมากกว่าทักษะการพูด โดยมีปัญหาในการฟังเนื่องจากขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ ($\bar{X} = 3.88$) ไม่สามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้

เมื่อชาวต่างชาติพูดเร็ว ($\bar{X} = 3.87$) สำเนียงของชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.84$) และเนื่องจากรู้คำศัพท์จำกัด ถ้าชาวต่างชาติใช้คำศัพท์ยากเกินไป ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการพูดเนื่องจากขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคได้ ($\bar{X} = 3.76$) ใช้คำศัพท์ผิด จึงทำให้ชาวต่างชาติเข้าใจผิดได้ ($\bar{X} = 3.68$) การออกเสียงเน้นหนักคำผิด ($\bar{X} = 3.61$) และเนื่องจากไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ สาเหตุเกิดจากผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นในอำเภอหนองมน มีความรู้ภาษาอังกฤษน้อย ทั้งพื้นฐานการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ การใช้ไวยากรณ์ และด้านคำศัพท์ ทำให้ผู้ทำงานธุรกิจดังกล่าวแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยการค้นหาความหมายของคำศัพท์จากแอปพลิเคชันในโทรศัพท์ การใช้แอปพลิเคชันแปลภาษา การถามนักท่องเที่ยว ฯลฯ การให้นักท่องเที่ยวเขียนสิ่งที่ต้องการสื่อสาร การใช้ภาษากายโดยใช้ท่าทางประกอบในการสื่อสารรวมกับการสนทนา การใช้ภาพประกอบในการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งด้านทักษะการพูดและด้านทักษะการฟังในระดับที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษเพื่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเทียบเท่ากับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ อาทิ ปาตอง อ่าวนาง และสมุย เป็นต้น

อภิปรายผล

ระดับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นในด้านทักษะการฟังอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแต่ละข้อมีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีปัญหาในการฟังเนื่องจากขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ มีปัญหาในการฟังเนื่องจากไม่สามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้ เมื่อชาวต่างชาติพูดเร็ว มีปัญหาในการฟังเนื่องจากสำเนียงของชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน และมีปัญหาในการฟังเนื่องจากรู้คำศัพท์จำกัด ถ้าชาวต่างชาติใช้คำศัพท์ยากเกินไป

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ได้กล่าวว่า ทักษะการฟังภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติและในขณะเดียวกัน พิมพ์จินดา อากาส และคณะ (2556) พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับเรือโดยสาร บริเวณหาดอ่าวนาง มีปัญหาในการสื่อสารด้านทักษะการฟังมากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ มีปัญหาในการฟังนักท่องเที่ยวพูดไม่เข้าใจหรือสำเนียงฟังยาก แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการฟังคือ ควรฝึกการฟังภาษาอังกฤษจากวิดีโอเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ภาพยนตร์ เพลง รายการข่าว หรือรายการที่สนใจจากยูทูบ (YouTube) ซึ่งรายการต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ฟังสามารถที่จะฟังสำเนียงให้คุ้นชินได้หลากหลายประเทศ สามารถเรียนรู้หลักไวยากรณ์ได้

ระดับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นในด้านทักษะการพูดอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแต่ละข้อมีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีปัญหาในการพูดเนื่องจากขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคได้ มีปัญหาในการพูดเนื่องจากใช้คำศัพท์ผิด จึงทำให้ชาวต่างชาติเข้าใจผิดได้ มีปัญหาในการพูดเนื่องจากการออกเสียงเน้นหนักคำผิด และมีปัญหาในการพูดเนื่องจากไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นงสมร พงษ์พานิช (2554) พบว่า คนที่มีความรู้และความสามารถทางด้านภาษาที่จำกัดจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารด้วยวาจา และ ยุพารมณ พริยาศิลป์ (2557) พบว่า ทักษะการพูดมีความจำเป็นในสาขาอาชีพรวมถึง ภัตตาคาร ธรรมสอนและปวริศร ช่อมศิลป์ (2556) พบว่า บุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยกำแพงเพชรมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และ สุภาพร เจริญสุข และคณะ (2561) พบว่า พนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรังมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการพูดและด้านการฟังการซื้อขายทัวร์มากที่สุดแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการพูดคือ ควรฝึกการพูดภาษาอังกฤษด้วยวิธีการดูภาพยนตร์ การใช้แอปพลิเคชันฝึกพูด

ภาษา การเรียนภาษาผ่านออนไลน์ การฝึกพูดคุยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งแนวทางเหล่านี้ทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจดังกล่าวได้พัฒนาการออกเสียงเน้นหนักเบา (Stress) ในคำศัพท์ เกิดความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยในครั้งนี้

1.1 ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรได้รับการพัฒนาทักษะการฟังและทักษะการพูด โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการจากสถาบันการศึกษาเพื่อสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มควรมีการบันทึกเสียงขณะทำการสัมภาษณ์และการสนทนาเพื่อป้องกันข้อมูลไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของสถานประกอบการในแต่ละส่วนนั้น ควรมีการศึกษาด้านความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับชาวต่างชาติด้วย

2.2 ควรมีการศึกษาลึกในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวท่องเที่ยวถิ่นร่วมด้วยกับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

เอกสารอ้างอิง

ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2548). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จักรกฤษณ์ ธรรมสอน และปวีตร ช่อมศิลป์. (2556). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะวิทยาการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์*, 19(2), น. 71-78.

นางสมร พงษ์พานิช (2554). การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยภาษาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 18(1), น. 86-97.

พิมพ์จินดา อาการส และคณะ. (2556). *การสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับรถโดยสาร บริเวณหาดอ่าวนาง จ.กระบี่* (วิทยานิพนธ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา).

พาณิมา วงศ์เลขา. (2553). *พัฒนาภาษาอังกฤษเตรียมเด็กไทยสู่เวทีโลก*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2019, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th.news/detail.php?NewsID=21571&Key=hotnews>.

เมืองกระบี่. (2559). *สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2019, จาก <http://district.cdd.go.th/khanom/about-us/ประวัติความเป็นมา/>

ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 9(2), น.16-30.

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงษ์. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สุภาพร เจริญสุข และคณะ. (2561). ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), น. 256-269.

สุภิตา กาฬสินธุ์และนิสากร จารุมณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 7(2), น. 1-22.

Industrialnew. (2018). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจทำเงินเข้าประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2019, จาก <http://industrialnew.com/อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว/>.