



ปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน

Problems and Needs for English Communication Development of Tourism Personnel in Nan Province

กนิษฐา สุวรรณประชา¹ ปาริชาติ ไชยเรือน² และ คินุพล พิมพพิง^{3*}

Kanittha Suwannapracha¹ Parichat Chairuean² and Sinupol Pimpok^{3*}

¹ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

^{3*} คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

^{1,2} Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna

^{3*} Faculty of Science and Agricultural Technology, Rajamangala University of Technology Lanna

*E-mail: Sinupolpimpok@gmail.com Tel. (+66)997355017

Received: 18/12/2024 , Revised: 2025/12/18, Accepted: 2025/12/28

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน 2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน และ 3) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างสังกัดหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐต่อปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน จำนวน 150 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง ร่วมกับการกำหนดโควตา โดยเป็นบุคลากรภาคเอกชน 75 คน และภาครัฐ 75 คน เครื่องมือใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัญหาและความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ ที่พัฒนาตามกรอบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทางภาษา ตามแนวทางภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและสถานการณ์เป้าหมาย ร่วมกับหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวมีปัญหาการมีความรู้ไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอ มากที่สุด (\bar{X} = 3.33) มีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด (\bar{X} = 3.95) ด้านเนื้อหาต้องการพัฒนาคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด (\bar{X} = 3.83) และรูปแบบการเรียนที่ต้องการมากที่สุดคือ เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศ (\bar{X} = 3.65) การเปรียบเทียบสังกัดหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ 3 ด้านหลัก แต่มีความแตกต่างในประเด็นย่อย ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบรูปแบบการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวต่อไป

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ บุคลากรการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทางภาษา

Abstract

This study aimed to 1) examine English communication problems of tourism personnel in Nan Province, 2) identify their English communication development needs, and 3) compare English communication problems and development needs between private and public sector tourism personnel in Nan Province. The sample consisted of 150 tourism personnel in Nan Province, selected through purposive sampling with quota sampling, comprising 75 private sector personnel and 75 public sector personnel. The research instrument was a questionnaire on English communication problems and development needs, developed based on the Language Needs Analysis framework following the English for Specific Purposes approach, including Present Situation Analysis and Target Situation Analysis, combined with adult learning principles. Data were analyzed using descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (One-way

ANOVA). The findings revealed that tourism personnel faced the most significant problem with insufficient grammar knowledge ($\bar{X} = 3.33$). They expressed the highest need to develop speaking skills ($\bar{X} = 3.95$). The content needed to be developed the most was English vocabulary for tourism-related work ($\bar{X} = 3.83$), and the most preferred learning format was classroom instruction with native/foreign instructors ($\bar{X} = 3.65$). The comparison between private and public sector personnel regarding problems and needs for developing English communication showed no significant differences across the three main dimensions, although differences existed in specific sub-areas. The findings can be used to design English communication development programs for tourism personnel.

Keyword: English for Specific Purposes, Tourism Personnel, Language Needs Analysis

1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในเสาหลักสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ.2562 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 39.7 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 3.01 ล้านล้านบาท (Nan Provincial Office of Tourism and Sports, 2023) ความเฟื่องฟูของการท่องเที่ยวก่อให้เกิดธุรกิจและบริการที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิ โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร การขนส่ง อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปีพ.ศ. 2563 ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ออกมาตรการจำกัดการเดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งสิ่งนี้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลก ในส่วนของประเทศไทยพบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงเหลือเพียง 3.3 ล้านล้านบาท ซึ่งธุรกิจการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง แต่ในปี พ.ศ.2565 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีแนวโน้มลดลง ประเทศไทยได้เร่งฟื้นฟูการท่องเที่ยว และเปิดรับนักท่องเที่ยวทำให้การเดินทางภายในประเทศเริ่มกลับเข้าสู่สภาวะปกติ อีกทั้งหลายประเทศผ่อนคลายนโยบายการเดินทางระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวของไทยจึงกลับมาฟื้นตัวดีขึ้น เห็นได้จากตลอดปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 1.5 ล้านล้านบาท มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรวม 11,818,727 คน และคาดหมายว่า ในอนาคตจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาเพิ่มมากขึ้น (Chantrachit et al., 2022) เช่นเดียวกันกับสถานการณ์การท่องเที่ยวระดับประเทศ จังหวัดน่านเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวกลับมาเพิ่มขึ้น หลังการคลี่คลายของสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ดังจะเห็นได้จากสถิติ ปี พ.ศ.2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวรวม 953,895 คน (Statistical Data Center, 2021) เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จังหวัดน่านก็ได้รับผลกระทบด้านการท่องเที่ยว โดยจำนวนนักท่องเที่ยวในปีพ.ศ.2563 ลดเหลือ 645,167 คน (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports, 2020) เมื่อสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง จำนวนนักท่องเที่ยวตลอดปีพ.ศ.2565 ได้กลับมาเพิ่มขึ้นเป็น 1,327,847 คน (Statistical Data Center, 2021) ทั้งนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์ว่า พื้นที่เมืองรองที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว เช่น จังหวัดน่านมีโอกาสเติบโตมากขึ้นด้วยการเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเมืองหลัก โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งจะหนุนให้การท่องเที่ยวของไทย มีการเติบโตในระยะยาว (TMB Thanachart Bank Public Company Limited, 2023) เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เดินทางเข้ามาประเทศไทยแล้วเกิดความสนใจอยากจะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ การอำนวยความสะดวก การให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการเป็นเจ้าบ้านที่ดีของประชาชนในพื้นที่ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ เพื่อสร้างความประทับใจต่อชาวต่างชาติ ทำให้อยากกลับมาเยี่ยมชมเยือนประเทศไทยอีก (Piriyasilpa, 2014) ดังนั้นการพัฒนาทักษะทางการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถด้านภาษาอังกฤษ จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการประกอบอาชีพของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หากสามารถติดต่อและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้วยการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างชำนาญและมีศักยภาพมากขึ้น จะยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นทุกปี (Bunyopakorn, 2022) เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การเตรียมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานการบริการที่เป็นระดับสากลเป็นสิ่งสำคัญ แต่จากผลการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน

โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพและสภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยวของไทยพบว่า ประเทศไทยมีจุดอ่อนที่ควรพิจารณาแก้ไข ได้แก่ ข้อจำกัดด้านทักษะ โดยเฉพาะอุปสรรคด้านภาษาของบุคลากรท่องเที่ยว (TMB Thanachart Bank Public Company Limited, & Tourism Authority of Thailand, 2023)

แม้ภาษาอังกฤษจะมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย แต่จากการศึกษายังคงพบปัญหาด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวคือ ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะด้านการฟังและการพูด เนื่องจากขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ มีความรู้ด้านคำศัพท์ที่จำกัด และยังไม่สามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้ เมื่อชาวต่างชาติพูดเร็ว (Thongsai et al., 2020) นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านการฟังสำเนียงในการพูดของลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ และยังมีปัญหาด้านคำศัพท์ (Arunchai, 2019) รวมถึงพบปัญหาการขาดการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และขาดการฝึกฝนด้านการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการฟัง พูด อ่านและเขียน จากปัญหาทั้งหมดสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ยังมีปัญหาในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และควรได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

การจะพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับบริบทการทำงานนั้น ต้องคำนึงถึงความต้องการจำเป็น และเป้าหมายของการใช้ภาษาที่ชัดเจน เนื่องจากภาษาอังกฤษที่บุคลากรการท่องเที่ยวต้องใช้ใช้นั้น จัดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes:ESP) ที่มีการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความสนใจเฉพาะด้านของผู้เรียน มุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบัญชี เป็นต้น (Nawawat, 2019) หลักการของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ การเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน โดยคำนึงถึงบริบทการใช้ภาษาจริง เช่น การใช้ภาษาในการประกอบอาชีพต่าง ๆ การที่ผู้เรียนมีความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกัน ส่งผลเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ การออกแบบการเรียนรู้ลักษณะดังกล่าว จึงต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ เนื้อหา ภาษา และรูปแบบในการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การใช้ภาษาจริง (Hutchinson & Waters, 1987) ดังนั้นการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จึงต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทางภาษา (Language Needs Analysis) ของผู้เรียน เนื่องจากเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะแตกต่างจากหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป และยังเป็นเครื่องมือในการกำหนดขอบเขต และเนื้อหาของหลักสูตรให้บรรลุความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทเฉพาะของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง (Hutchinson & Waters, 1987; Dudley-Evans & St. John, 1998; Basturkmen, 2006; Brown, 2016)

นอกจากการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการจำเป็นตามแนวทางภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะแล้ว การพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว ยังต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ และทำงานในสถานประกอบการ หรือหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้เรียนในห้องเรียนปกติ เพราะมีข้อจำกัดด้านเวลาและความพร้อมที่ต่างกัน ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่และทำงานแล้วนั้น ย่อมมีประสบการณ์ แรงจูงใจภายใน และความพร้อมในการเรียนรู้ที่ต่างกัน รวมทั้งมีความต้องการในการเลือกรูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับตนเอง ที่ไม่จำกัดเพียงการเข้าชั้นเรียน ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือทำการสอบวัดผลการเรียน (Knowles et al., 2015) การออกแบบแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ จึงไม่เพียงต้องวิเคราะห์ความต้องการ ด้านทักษะและเนื้อหาเท่านั้น แต่ต้องศึกษาความต้องการด้านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากร สามารถเลือกรูปแบบที่สอดคล้องกับบริบทการทำงาน และความพร้อมของตนเองได้

จากการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Srithep (2020) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรการท่องเที่ยวภาคเอกชน โดยศึกษาความต้องการของบุคลากรในสองด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านทักษะและด้านเนื้อหาสาระ ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงขยายขอบเขตการศึกษาเพิ่มเติม โดยนำกรอบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ตามแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) และการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย

(Target Situation Analysis: TSA) (Hutchinson & Waters, 1987; Dudley-Evans & St. John, 1998) มาใช้ร่วมกับหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles et al., 2015) ในการศึกษาปัญหาการสื่อสารและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษครอบคลุมในด้านทักษะ เนื้อหา และรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ของบุคลากรการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน ทั้งหน่วยงานเอกชนและภาครัฐ เพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบรูปแบบการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน
- 1.1.2 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน
- 1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบระหว่างสังกัดหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่อปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน

2. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการศึกษา ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร คือ บุคลากรการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่มีข้อมูลจำนวนประชากรที่ครบถ้วนแน่นอน โดยเฉพาะในภาคเอกชนที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การวิจัยครั้งนี้จึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยคัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มบุคลากรการท่องเที่ยวภาคเอกชน ประกอบด้วย บุคลากร ผู้ประกอบการ ที่พักและโรงแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม การขนส่งสาธารณะ และร้านค้าของที่ระลึก และ 2) กลุ่มบุคลากรการท่องเที่ยวภาครัฐ ประกอบด้วย บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสนามบิน ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดน่าน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานน่าน ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และตรวจคนเข้าเมือง จำนวนกลุ่มละ 75 คน เท่ากัน รวมทั้งสิ้น 150 คน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างสองกลุ่ม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว ซึ่งออกแบบโดยใช้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทางภาษา (Language Needs Analysis) ตามแนวทางของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) โดยมี Hutchinson & Waters (1987) และ Dudley-Evans & St. John (1998) เป็นกรอบแนวคิดหลัก เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันและสถานการณ์เป้าหมาย ร่วมกับแนวคิดเสริมที่เกี่ยวข้องในแต่ละมิติของการวิเคราะห์ความต้องการ

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน วัตถุประสงค์ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 2 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ พัฒนาตามกรอบการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อระบุปัญหาการสื่อสารจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรการท่องเที่ยว โดยครอบคลุมปัญหาด้านองค์ประกอบภาษา เช่น คำศัพท์และไวยากรณ์ รวมถึงปัญหาการใช้ภาษาในบริบทต่าง ๆ เช่น ภาษาในชีวิตประจำวัน การงานเอกสารรวมถึงปัญหาการสื่อสารที่พบจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Thongsa et al., 2020; Arunchai, 2019)

ส่วนที่ 3 ความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ พัฒนาตามกรอบการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย และความต้องการในการเรียนรู้ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านทักษะการสื่อสาร ระบุทักษะการสื่อสาร 4 ทักษะสำหรับผู้เรียนภาษา ประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน (Richards & Rodgers, 2014) ซึ่งเป็นทักษะหลักที่ผู้ประกอบอาชีพด้านการ



ท่องเที่ยวต้องใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ 2. ด้านเนื้อหา พัฒนาข้อคำถามตามกรอบเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Basturkmen (2010) ที่เน้นการบูรณาการระหว่างองค์ประกอบภาษาและเนื้อหาเฉพาะบริบทสถานการณ์การใช้ภาษาและ 3. ด้านรูปแบบการเรียนรู้ พัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Brown (2016) และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles et al. (2015) ที่เน้นรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน โดยมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย จากทั้งการเรียนรู้แบบมีผู้สอนโดยตรงและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับขอบเขตของการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว การประเมินใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ที่อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม (≥ 0.5) เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลโดยข้อคำถามที่ใช้มีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 และได้ผ่านการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ดำเนินการโดยวิธีสำรวจเก็บข้อมูลจาก บุคลากรการท่องเที่ยวภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 150 คน โดยประสานงานกับหน่วยงานและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตและดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง คณะผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย และขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนโดยชี้แจงว่า การมีส่วนร่วมเป็นไปโดยสมัครใจและสามารถปฏิเสธได้โดยไม่มีผลกระทบ แบบสอบถามไม่มีการเก็บข้อมูลระบุตัวตน จึงไม่สามารถเชื่อมโยงถึงผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคลและไม่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่อ่อนไหว ข้อมูลจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและนำเสนอเฉพาะในภาพรวมทางสถิติ เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act, B.E., 2019)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent samples t-test และ One-way ANOVA และวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการสรุปเนื้อหาแบบบรรยาย โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 นั้นเป็นแบบประเมินค่าตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ในการแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้นของ Srisa-ard, (2002) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.51	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ผลการศึกษา

การสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน มีข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรการท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน จำนวน 150 คน คือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.33

เป็นเพศชายร้อยละ 26.67 ประกอบอาชีพในสังกัดหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐอย่างละ 75 คน ประกอบด้วย ผู้มีอาชีพเกี่ยวข้องกับการขนส่งสาธารณะ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พักและโรงแรม ร้านขายของที่ระลึก สนามบิน ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดน่าน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานน่าน ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้งานภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมาคือ 5-7 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารในการทำงาน (ฟัง-พูด) มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 55.32 พบผลการวิจัยดังนี้

ผลการศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน

Table 1 English Communication Problems of Tourism Personnel in Nan Province

English Communication Problems	Mean	S.D.	Interpretation
Limited vocabulary knowledge	3.17	0.87	Moderate
Insufficient grammatical knowledge	3.33	1.04	Moderate
Problems in general daily communication	2.99	0.91	Moderate
Problems in workplace communication (Listening-Speaking)	3.10	0.86	Moderate
Problems in using English for documentation (Reading-Writing)	3.15	1.05	Moderate
Problems in providing additional information beyond job scope	2.86	1.09	Moderate

จาก Table 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาการมีความรู้ไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D. = 1.04) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน

Table 2 The Need for Developing English Communication: Skills Aspect

Skills to be Developed	Mean	S.D.	Interpretation
Listening Skill	3.81	1.03	High
Speaking Skill	3.95	1.02	High
Reading Skill	3.59	0.98	High
Writing Skill	3.59	1.09	High

จาก Table 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 (S.D. = 1.02) อยู่ในระดับมาก

Table 3 The Need for Developing English Communication: Content Aspect

Content to be Developed	Mean	S.D.	Interpretation
English vocabulary for tourism-related work	3.83	1.01	High
Basic grammar	3.62	1.04	High
Communication in general daily situations	3.67	1.08	High
Communication (Listening-Speaking) in job-specific situations	3.74	1.08	High
Workplace Reading and Writing	3.49	1.10	High
Providing additional information beyond job scope	3.28	1.22	Moderate

จาก Table 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D. = 1.01) อยู่ในระดับมาก



Table 4 The Need for Developing English Communication: Learning Format Aspect

Desired Learning Formats	Mean	S.D.	Interpretation
Classroom instruction with Thai instructors	3.08	1.18	Moderate
Classroom instruction with native/foreign instructors	3.65	1.19	High
Classroom instruction with both Thai and native/foreign instructors	3.59	1.20	High
Workshops emphasizing hands-on practice and activities	3.48	1.26	Moderate
Live online training with instructors at scheduled times (e.g., Zoom/ Microsoft Teams training)	3.17	1.22	Moderate
Self-study via websites/applications with lessons and exercises (non-interactive with instructors)	3.07	1.16	Moderate
Self-study via language tutorial clips on various online channels (e.g., YouTube/TikTok/Facebook, etc.)	3.23	1.16	Moderate
Self-study via E-book manuals	3.07	1.13	Moderate
Self-study via physical documentation (e.g., books/manuals)	3.25	1.15	Moderate

จาก Table 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านรูปแบบการเรียนคือ เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 1.19) อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านสังกัดหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐต่อปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน

Table 5 Comparison of English Communication Problems and Needs for Development Between Private and Public Sector Tourism Personnel

English Communication Problems and Needs	Mean		F	Sig.
	Private Sector	Public Sector		
English Communication Problems				
1. Limited vocabulary knowledge	3.15	3.19	.065	.937
2. Insufficient grammatical knowledge	3.29	3.36	.200	.819
3. Problems in general daily communication	2.96	3.03	.231	.794
4. Problems in workplace communication (Listening-Speaking)	3.19	3.01	2.174	.117
5. Problems in using English for documentation (Reading-Writing)	3.15	3.15	2.074	.129
6. Problems in providing additional information beyond job scope	2.89	2.80	1.431	.242
Need for English Communication Development				
Skills Aspect				
1. Listening Skill	3.76	3.87	.053	.949
2. Speaking Skill	3.89	4.00	.240	.787
3. Reading Skill	3.47	3.71	.758	.471
4. Writing Skill	3.41	3.77	1.558	.241
Content Aspect				
5. English vocabulary for tourism-related work	3.77	3.88	.370	.691
6. Basic grammar	3.39	3.85	3.109*	.048
7. Communication in general daily situations	3.52	3.81	1.063	.471
8. Communication (Listening-Speaking) in job-specific situations	3.52	3.79	.824	.348
9. Workplace Reading and Writing	3.29	3.69	2.582	.079

10. Providing additional information beyond job scope	3.07	3.49	3.393*	.036
Learning Format Aspect				
11. Classroom instruction with Thai instructors	3.15	3.01	.061	.872
12. Classroom instruction with native/foreign instructors	3.57	3.73	1.022	.378
13. Classroom instruction with both Thai and native/foreign instructors	3.45	3.73	1.896	.543
14. Workshops emphasizing hands-on practice and activities	3.29	3.67	1.422	.245
15. Live online training with instructors at scheduled times (e.g., Zoom/Microsoft Teams training)	3.05	3.29	1.975	.142
16. Self-study via websites/applications with lessons and exercises (non-interactive with instructors)	2.92	3.33	1.046	.354
17. Self-study via language tutorial clips on various online channels (e.g., YouTube/TikTok/Facebook, etc.)	3.08	3.39	.972	.381
18. Self-study via E-book manuals	2.95	3.20	4.086*	.019
19. Self-study via physical documentation (e.g., books/manuals)	3.27	3.23	2.985	.054

* $P < 0.05$

จาก Table 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพสังกัดหน่วยงานการท่องเที่ยวภาคเอกชนและภาครัฐต่อปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวภาคเอกชนและภาครัฐไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั้งสองกลุ่มมีปัญหาด้านการมีความรู้ไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอมากที่สุด ส่วนความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น ในด้านทักษะ บุคลากรการท่องเที่ยวภาคเอกชนและภาครัฐ มีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด ด้านเนื้อหา มีความต้องการพัฒนาเนื้อหาคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด และด้านรูปแบบการเรียน มีความต้องการเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศมากที่สุดเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบประเด็นที่สังกัดหน่วยงานส่งผลต่อความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต่างกัน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ในประเด็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานและไวยากรณ์ขั้นพื้นฐาน พบว่า บุคลากรสองกลุ่มมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มสังกัดหน่วยงานภาครัฐ มีความต้องการพัฒนาเกี่ยวกับเนื้อหาการให้ข้อมูลเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานและเนื้อหาไวยากรณ์ขั้นพื้นฐานมากกว่ากลุ่มสังกัดหน่วยงานเอกชน รวมไปถึงความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านรูปแบบการเรียนที่พบว่า กลุ่มสังกัดหน่วยงานภาครัฐ มีความต้องการพัฒนาด้วยรูปแบบการเรียนด้วยตนเองผ่านคู่มือแบบ E-book มากกว่ากลุ่มสังกัดหน่วยงานเอกชน โดยความต้องการของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นอกจากปัจจัยด้านสังกัดหน่วยงาน จากการศึกษาเพิ่มเติมโดยเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และ อายุ มีผลต่อความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษแตกต่างกันในบางประเด็น ดังนี้

Table 6 Gender-Specific Factors Influencing English Communication Development Needs

Organization	English Communication Development Needs	Gender	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.	t	df	Sig. (2tailed)
Private Sector	Classroom instruction with Thai instructors	Male	21	2.571	.810	3.989	.050	-2.111	73	.73
		Female	54	3.185	1.229			2.520	55.148	55.148
Public Sector	Speaking Skill	Male	19	3.315	1.293	5.345	.024	-2.961	73	.004
		Female	56	3.928	0.858			-2.432	23.615	.023*

* $P < 0.05$

จาก Table 6 พบว่าบุคลากรหน่วยงานภาคเอกชนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาคอังกฤษด้านทักษะการพูดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และหน่วยงานภาครัฐที่มีเพศต่างกันมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาคอังกฤษด้านรูปแบบเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Table 7 Age-Specific Factors Influencing English Communication Development Needs

Organization	English Communication Development Needs	Source of Variation	SS	df	ms	F	Sig.
Public Sector	Basic Grammar	Between Groups	10.097	4	2.524	3.225	0.017*
		Within Groups	54.783	70	0.783		
		Total	64.876	74			
	Self-study via websites /applications	Between Groups	13.515	4	3.379	2.571	0.045*
		Within Groups	92.005	70	1.314		
		Total	105.502	74			
	Self-study via language tutorial clips	Between Groups	16.593	4	4.148	3.340	0.015*
		Within Groups	86.927	70	1.202		
		Total	103.520	74			

* $P < 0.05$

จาก Table 7 พบว่า หน่วยงานภาคเอกชนที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาคอังกฤษไม่แตกต่างกัน แต่หน่วยงานภาครัฐที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาคอังกฤษด้านไวยากรณ์ขั้นพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านรูปแบบการเรียนด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์/แอปพลิเคชันที่มีบทเรียนและแบบฝึกหัด โดยไม่มีการตอบโต้กับผู้สอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านรูปแบบการเรียนด้วยตนเองผ่านการรับชมคลิปสอนภาษาในช่องทางต่าง ๆ เช่น YouTube/Tiktok/Facebook แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน ครั้งนี้ พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ การมีความรู้ไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในด้านความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟังโดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.81 ตามลำดับ ด้านเนื้อหาสิ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ คำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการท่องเที่ยว รองลงมาคือ เนื้อหาการสื่อสาร (ฟัง-พูด) ในสถานการณ์เฉพาะของงานที่ทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.74 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srithep (2020) ที่พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากที่สุด รวมถึงงานวิจัยของ Intorn (2020) ที่ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยาพบว่า มีความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-พูดในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร

จากผลการวิจัยพบปรากฏการณ์ที่สำคัญคือ แม้จะพบปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากร ด้านความรู้ไวยากรณ์มากที่สุด แต่กลับมีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะการฟัง และด้านเนื้อหา ต้องการพัฒนาคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการท่องเที่ยวสูงที่สุด ในขณะที่ความต้องการพัฒนาด้านเนื้อหาไวยากรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ความแตกต่างระหว่างระดับปัญหากับความต้องการพัฒนานี้ แสดงถึงความตระหนักรู้ในเชิงปฏิบัติการของตัวบุคลากร และความแตกต่างระหว่างความรู้เชิงภาษา (Explicit Knowledge) กับความสามารถในการใช้ภาษา (Implicit Knowledge) ตามแนวคิดของ Ellis (2005) โดยบุคลากรตระหนักว่า ตนเองมีความรู้เชิงภาษาด้านไวยากรณ์ไม่เพียงพอ แต่ด้วยบริบทของลักษณะงานเชิงปฏิบัติการที่บุคลากรการท่องเที่ยวต้องติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวโดยตรง จึงเกิดความต้องการความสามารถในการใช้

ภาษาเพื่อสนทนาอย่างคล่องแคล่ว และถ่ายทอดความหมายให้เป็นที่เข้าใจระหว่างคู่สนทนามากกว่าความต้องการพัฒนาความรู้ไวยากรณ์ให้ถูกต้องแม่นยำ ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะสำคัญที่บุคลากรการท่องเที่ยวดึงดูดการพัฒนาที่มากที่สุด เนื่องจากในการปฏิบัติงาน ต้องใช้การพูดเพื่อบรรลุเป้าหมายการสื่อสาร ข้อค้นพบนี้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนความแตกต่างระหว่างช่องว่างความรู้ที่ผู้เรียนตระหนักรู้ กับความต้องการที่สะท้อนเป้าหมายการใช้งานจริงของผู้เรียน ตามกรอบทฤษฎีของ Hutchinson & Waters (1987) และชี้ให้เห็นว่า การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน นอกจากการระบุปัญหาที่ผู้เรียนมียังต้องวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ผู้เรียนต้องการ และสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาจริง เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน เพราะหากออกแบบหลักสูตรโดยเน้นแก้ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านไวยากรณ์อาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานจริงกล่าวคือ หลักสูตรที่เหมาะสมกับบุคลากรการท่องเที่ยวยุคใหม่ ควรเน้นการพัฒนาทักษะการพูดและคำศัพท์เฉพาะทางด้านบริการท่องเที่ยวเป็นหลัก ตามหลักการการเรียนรู้ภาษาในบริบทเฉพาะของ Basturkmen (2010) ที่เนื้อหาของการเรียนรู้ต้องเชื่อมโยงกับสถานการณ์และบริบทการใช้งานจริง โดยสามารถบูรณาการความรู้ด้านไวยากรณ์ ในแง่ไวยากรณ์เพื่อการสื่อสาร ตามสถานการณ์ที่บุคลากรการท่องเที่ยวมักต้องเผชิญ มากกว่าการสอนไวยากรณ์แบบแยกส่วนหรือไวยากรณ์เพื่อการสอบ

ส่วนความต้องการด้านรูปแบบการเรียนรู้พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวยุคใหม่ต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ Pochakorn et al. (2017) ที่วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้พบว่า พนักงานท่าอากาศยานส่วนใหญ่ (82.5%) ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษกับครูชาวต่างชาติ และต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความต้องการด้านรูปแบบการเรียนรู้พบว่า สอดคล้องกับทักษะที่บุคลากรต้องการพัฒนา กล่าวคือ บุคลากรต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด สอดคล้องกับการเลือกรูปแบบการเรียนรู้กับผู้สอนชาวต่างประเทศมากที่สุด เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สามารถจำลองสถานการณ์การสื่อสารในสภาพจริงได้ดีกว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อต่าง ๆ และช่วยพัฒนาทักษะการพูดเพื่อสนทนาได้โดยตรง ความสอดคล้องนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็นต้องรู้ หรือต้องทำให้ได้ตามบทบาทหน้าที่ และตระหนักรู้เกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับเป้าหมายของตนเอง เพื่อเชื่อมโยงกับการนำไปใช้ในการทำงานจริง (Knowles et al., 2015)

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยสังกัดหน่วยงานการท่องเที่ยวกองเรือและภาครัฐ ต่อปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีปัญหาการสื่อสาร และความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษสูงสุดในแต่ละด้านเหมือนกันคือ มีปัญหาการมีความรู้ไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอมากที่สุด และมีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากที่สุด โดยมีเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการมากที่สุดคือ คำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศตามลำดับ ซึ่งหากพิจารณารายละเอียดความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น การวิจัยพบข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ที่แม้จะอยู่ในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวเหมือนกัน พบปัญหาการสื่อสารและความต้องการทางภาษาหลักที่สอดคล้องกัน แต่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในบางประเด็น เช่น ความต้องการด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานและไวยากรณ์ขั้นพื้นฐานพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มสังกัดหน่วยงานภาครัฐมีความต้องการเนื้อหาการให้ข้อมูลเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานและไวยากรณ์ขั้นพื้นฐานมากกว่าบุคลากรภาคเอกชน ความแตกต่างที่พบนี้อธิบายได้จากความแตกต่างของลักษณะงานที่บุคลากรภาครัฐ มีลักษณะงานที่ต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการ รวมถึงเกี่ยวข้องกับงานเอกสารที่ต้องการความถูกต้องทางไวยากรณ์ และอาจต้องให้ข้อมูลเชิงลึกหรือข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบหรือข้อมูลทางราชการเป็นหลัก แต่ก็ยังต้องพูดคุยสื่อสารเมื่อมีนักท่องเที่ยวต่างชาติติดต่อ ซึ่งหัวข้อในการสนทนานั้นไม่ได้จำกัดเพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่อาจรวมถึงการพูดคุยสอบถามข้อมูลเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม จึงทำให้บุคลากรภาครัฐมีความต้องการพัฒนาเนื้อหาไวยากรณ์ รวมถึงการให้ข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานหลักในขณะที่บุคลากรภาคเอกชน เน้นการใช้ภาษาอังกฤษ

เพื่อสื่อความหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจตรงกัน จึงมีความสำคัญมากกว่าการเน้นความถูกต้องด้านไวยากรณ์ (Srithep, 2020)

นอกจากนี้ ยังพบความแตกต่างของความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านรูปแบบการเรียนของทั้งสองกลุ่ม คือ บุคลากรภาครัฐมีความต้องการรูปแบบการเรียนด้วยตนเองผ่านคู่มือแบบ E-book มากกว่าบุคลากรภาคเอกชน บ่งชี้ถึงวัฒนธรรมองค์กรของภาครัฐ ที่เน้นความเป็นแบบแผนถูกต้อง และลักษณะงานเกี่ยวข้องกับงานเอกสาร สอดคล้องกับผลที่พบว่า บุคลากรภาครัฐมีความต้องการเนื้อหาด้านไวยากรณ์มากกว่าบุคลากรภาคเอกชน บุคลากรภาครัฐจึงมีความต้องการรูปแบบการเรียนรู้อันเป็นทางการ ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมืออ้างอิง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องหรือเข้าถึงได้เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเฉพาะ อย่างรวดเร็วแม่นยำ เช่น คำศัพท์เฉพาะ ข้อความ ภาษาทางการ หรือรูปประโยคที่ใช้ในงานเอกสารแต่ละประเภท E-book นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีความยืดหยุ่นสำหรับผู้มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่แล้ว ยังสามารถทำหน้าที่เป็นคู่มืออ้างอิงที่น่าเชื่อถือ ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของภาครัฐ ทั้งนี้ควรมีการส่งเสริมการผลิต E-book เฉพาะด้านให้มีเนื้อหาที่ถูกต้องและมีคุณภาพ สามารถใช้เป็นคู่มืออ้างอิงอย่างเป็นทางการสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

นอกเหนือจากความแตกต่างระหว่างสังกัดของบุคลากร เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลเพิ่มเติมพบว่า แม้แต่บุคลากรภายในกลุ่มสังกัดหน่วยงานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐ ก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านเพศและช่วงอายุของบุคลากร มีผลต่อความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในด้านทักษะและรูปแบบการเรียน ข้อค้นพบเหล่านี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการออกแบบเนื้อหาหลักสูตร ที่เฉพาะเจาะจงตามบริบทตามหลักการของ Basturkmen (2010) และรูปแบบการเรียนรู้อันเหมาะสมของผู้เรียนแต่ละคนตามหลักการของการศึกษาผู้ใหญ่ (Knowles et al., 2015) ที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมเดียวกัน ไม่สามารถใช้หลักสูตรเดียวกันสำหรับทุกกลุ่มได้ เนื่องจากแต่ละบุคคลก็มีความต้องการและรูปแบบการเรียนที่เหมาะสมแตกต่างกันได้ การออกแบบหลักสูตรจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูงสุดตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของผู้เรียนแต่ละบุคคล

4. สรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปองค์ความรู้ใหม่จากการศึกษา

การศึกษานี้ให้ข้อค้นพบที่มีคุณค่าทางวิชาการ คือ การยืนยันเชิงประจักษ์ถึงช่องว่างระหว่างการรับรู้กับความต้องการจริง ที่พบความแตกต่างระหว่างปัญหาที่ผู้เรียนตระหนักรู้กับความต้องการที่สะท้อนเป้าหมายการใช้งานจริง โดยพบว่า แม้บุคลากรการท่องเที่ยวจะระบุว่า มีปัญหาด้านความรู้ไวยากรณ์มากที่สุด แต่ความต้องการที่แท้จริงคือ การพัฒนาทักษะการพูดและการฟัง ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งานจริง ในบริบทการทำงานด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนทฤษฎีของ Hutchinson & Waters (1987) ที่แยกความแตกต่างระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันและสถานการณ์เป้าหมาย

นอกจากนี้ยังพบข้อค้นพบที่ทำนายการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รวมถึงข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความแตกต่างเชิงบริบท คือ แม้เป็นบริบทภาษาอังกฤษสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะ สำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว เช่นเดียวกัน แต่กลับพบรูปแบบความคล้ายคลึงและความแตกต่างที่เกิดขึ้นพร้อมกันคือ ภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน พบปัญหาและความต้องการหลักเหมือนกัน แต่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในรายละเอียด เช่น บุคลากรภาครัฐมีความต้องการเนื้อหาด้านไวยากรณ์พื้นฐาน การให้ข้อมูลเพิ่มเติม และรูปแบบการเรียนผ่าน E-book มากกว่าภาคเอกชน สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร และลักษณะงานที่เน้นความถูกต้องและงานเอกสารราชการ ซึ่งสนับสนุนหลักการการเรียนรู้ตามบริบทเฉพาะของ Basturkmen (2010) และยังพบความต้องการในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษที่หลากหลายแม้แต่ในบุคลากรกลุ่มเดียวกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลเช่น เพศและอายุมีผลต่อความต้องการ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของการออกแบบหลักสูตร ที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล สอดคล้องกับหลักการศึกษานักเรียนผู้ใหญ่ของ Knowles et al. (2015) ที่เน้นความแตกต่างระหว่างบุคคลและการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ข้อค้นพบดังกล่าว มีประโยชน์ทั้งทางวิชาการในการยืนยันและขยายทฤษฎี

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และทางการปฏิบัติในการออกแบบหลักสูตรพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว

4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติในการออกแบบหลักสูตรพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวคือ ควรเน้นการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจริง โดยเฉพาะการสอนสนทนาโดยผู้สอนเจ้าของภาษาหรือชาวต่างประเทศ เนื่องจากเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่บุคลากรต้องการมากที่สุด อย่างไรก็ตามควรพิจารณาออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามบริบทเฉพาะของบุคลากร เนื่องจากแม้จะอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่มีลักษณะงานและความต้องการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่ต่างกัน ทั้งนี้เสนอการใช้แนวทาง modular design ที่มีโมดูลหลักร่วมกัน (common core modules) สำหรับทักษะและเนื้อหาที่ทุกกลุ่มต้องการ และมีโมดูลเลือกเสริม (supplementary modules) ที่รับตามบริบทเฉพาะของแต่ละกลุ่ม แทนการออกแบบหลักสูตรแยกทั้งหมด แนวทางนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหลักสูตร ลดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรต่างสังกัด

ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากการจัดให้มีการเรียนการสอนที่เน้นฝึกใช้ภาษาสื่อสารจริง ควรส่งเสริมการผลิตคู่มือภาษาอังกฤษรูปแบบ E-book หรือสื่อดิจิทัลอื่น ๆ ที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพ มีเนื้อหาครอบคลุมทั้งไวยากรณ์พื้นฐานและคำศัพท์เฉพาะด้านการท่องเที่ยว สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงที่เป็นทางการแต่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อรองรับบริบทงานที่ต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการ และเกี่ยวข้องกับงานเอกสารที่ความถูกต้องในการใช้ภาษาเป็นสิ่งสำคัญ

อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้มีข้อจำกัดคือ ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่จำกัดเฉพาะจังหวัดน่าน ซึ่งอาจมีบริบทการท่องเที่ยวแตกต่างจากจังหวัดอื่น และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจไม่สามารถสะท้อนปัญหาที่บุคลากรไม่ทราบว่าตนเองมี ดังนั้น มีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตว่า ควรขยายขอบเขตไปยังจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความต้องการตามบริบทที่หลากหลาย ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการปฏิบัติงานจริง เพื่อค้นพบปัญหาและความต้องการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น และควรมีการพัฒนาต่อยอด โดยนำผลการศึกษาไปออกแบบหลักสูตรร่วมกับนวัตกรรมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากร เพื่อทดลองใช้และประเมินประสิทธิผลการพัฒนาทักษะการสื่อสาร รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักสูตรไปใช้ เช่น แรงจูงใจของผู้เรียน การสนับสนุนจากองค์กร และความต่อเนื่องในการเรียนรู้ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับบริบทของบุคลากรการท่องเที่ยวไทย

5. เอกสารอ้างอิง

- Arunchai, K. (2019). *A study on English usage problems of front desk staff: A case study of a hotel in Suthisanarea* [Master's thesis, Bangkok University]. Bangkok University.
http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4560/3/gonthorn_arun.pdf.
- Basturkmen, H. (2006). *Ideas and options in English for specific purposes*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Basturkmen, H. (2010). *Developing courses in English for specific purposes*. Palgrave Macmillan.
- Brown, J. D. (2016). *Introducing Needs Analysis and English for Specific Purposes*. Routledge.
- Bunyoopakorn, J. (2022). The development of English communication skills for tourism entrepreneurs to enhance tourism services in the new normal life with a mobile application. *Rajamangala Suvamabhumi Journal of Liberal Arts*, 4(2), 403–411.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/article/view/259986>
- Chantrachit, K., Suthalung, P., Khosasewiang, T., & Thammasuprit, S. (2022). *Has Thai tourism recovered?* Finance and Fiscal. <http://www.fpojournal.com/thai-tourism-situation/>



- Dudley-Evans, T., & St. John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- Ellis, R. (2005). Planning and linguistic knowledge. *Studies in Second Language Acquisition Journal*, 27(1), 1–28. <https://doi.org/10.1075/llt.11.03ell>
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learner-centred approach*. Cambridge University Press.
- Intorn, C. (2020). Problems and needs for developing English communication skills in the workplace for employees of commercial banks in Pattaya City. *Pathumthani University Academic Journal*, 12(2), 266–27. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ptujournal/article/view/246770/169254>
- Knowles, M. S., Holton, E. F., III, & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge.
- Nan Provincial Office of Tourism and Sports. (2023). *Statistics of the number of tourists visiting Nan Province*. <https://nan.gdcatalog.go.th/dataset/>
- Nawawat, N. (2019). *The development of a teaching model for English speaking skills for communication focused on task-based learning with the use of social media to enhance English speaking ability in undergraduate students Silpakorn University* [Master's thesis, Silpakorn University]. Silpakorn University. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2614/1/57254908.pdf>
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. (2020). *Domestic tourism statistics Q1-Q4*. <https://www.mots.go.th/news/category/740>
- Personal Data Protection Act, B.E. (2019). *Royal Thai Government Gazette*. <https://data.thailand.opendevopmentmekong.net/en/dataset/2562/resource/ec616be5-9fbf-4071-b4b5-cb1f3e46e826/view/5dd23b30-1db9-4765-8e20-55ef65510275>
- Piriyasilpa, Y. (2014). The English language needs of the tourism industry in Khon Kaen Province. *Thai Journal of Service and Tourism*, 9(2), 17–28. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/24838/21126>
- Pochakorn, R., Chantarangkul, V., & Sermsook, K. (2017). *Analysis of problems and needs in using English of international airport employees in the southern region* [Master's thesis, Rajamangala University of Technology Srivijaya]. Rajamangala University of Technology Srivijaya. <https://www.repository.rmutsv.ac.th/bitstream/handle/123456789/2434/FullText.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Richards, J. C. & Rodgers, T. S. (2014). *Approaches and methods in language teaching* (3rd ed.). Cambridge University Press.
- Srisa-ard, B. (2002). *Basic research* (7th ed.). Bangkok: Suweeriyasarn.
- Srithep, N. (2020). Development of an English communication training curriculum for tourism in Wiang Sa District Nan Province. *Humanities Journal*, 21(3), 24–39. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JHUMANS/article/download/242540/167868>



Srithep, N. (2020). The need to develop English proficiency of tourism personnel in Muang District, Nan Province. *Suthiparithat Journal*, 34(112), 79–91.

https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPU_Suthiparithat_Journal/article/view/247387/168807

Statistical Data Center. (2021). *Summary of domestic tourism situation by province*. Digital Economy Office.

https://ittdashboard.nso.go.th/preview.php?id_project=141

Thongsai, P., Sittipragan, K., Jantawong, L., & Thongsai, S. (2020). Development of an English handbook for public transport drivers in Khanom District, Nakhon Si Thammarat province. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(9), 371–379.

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/244413/166847>

TMB Thanachart Bank Public Company Limited, & Tourism Authority of Thailand. (2023). *TTB analytics: Government supports travel to secondary cities to promote domestic tourism*.

<https://www.tbbank.com/th/newsroom/detail/ttb-points-out-that-thai-tourism-thailand-2023>