

## การศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวใน เขตอำเภอเมืองจังหวัดยะลา

จิตสุดา ละอองผล<sup>1\*</sup> และวรวเวทย์พิสิษ ยศศิริ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงผสมผสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา และเพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการและพนักงานตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำนวน 15 คน จาก 3 สถานประกอบการ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบปลายเปิดและเลือกตอบ และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยข้อมูลความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการและพนักงานตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ประกอบการและพนักงานตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว นอกจากนี้ผลจากการวิจัยยังสามารถนำมาเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายต่อหน่วยงานรัฐในแง่ การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและทิศทางการพัฒนาของจังหวัด กระบวนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษตลอดชีวิต การพัฒนาสื่อสนับสนุนการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างๆ และการสนับสนุนงบประมาณในการสร้างเสริมความต้องการการท่องเที่ยวในจังหวัด

**คำสำคัญ:** ความต้องการ/ ภาษาอังกฤษ/ ผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว

<sup>1</sup>อาจารย์, หลักสูตรภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

<sup>2</sup>อาจารย์, หลักสูตรภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

<sup>1</sup>Lecturer, English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University, Yala 95000, Thailand

<sup>2</sup>Lecturer, English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University, Yala 95000, Thailand

\*Corresponding author: Tel: 087-3923512 Email address: jitsuda.l@yru.ac.th

## A Study of a Need Analysis on English Language Skills Development of Travel Agencies in Mueang District, Yala Province

Jitsuda Laongpol<sup>1\*</sup> and Varavejbhis Yossiri<sup>2</sup>

### Abstract

This mixed-method study aimed to investigate and compile data on a need analysis of English language skills development for travel agencies in the Mueang district of Thailand's Yala province, and to propose an English language development model for travel agencies. The samples were 15 entrepreneurs and staff from three travel agencies in the Mueang district. A qualitative data gathering approach entailed open-ended and checklist questionnaires that were distributed to the sample group. Additionally, a multi-structured interview was also conducted. The qualitative data was then analysed in a quantitative fashion using a statistical software package to analyse the frequency, mean, percentile and standard deviation. The results of the data on a need analysis of English language skills development revealed that the entrepreneurs and staff consider themselves to be obliged to be developed in English language skills, especially speaking and listening at the highest level. They also realised that accuracy and fluency remained important for their work and raised an awareness of motivation in developing their English language skills. In addition, the results of the proposal of an English language development model for travel agencies include the improvements of an English language skills curriculum in accordance with the social needs and the development direction of the province together with its life-long learning process. The reinforcement of learning support materials and resources is also mainly required to become up-to-date and practical, and lastly an academic cooperation with other departments and a financial support for promoting tourism in the area are needed.

**Keywords:** Need Analysis/ English Language/ Travel Agencies

## บทนำ

ภาษาอังกฤษมีบทบาทต่อการพัฒนาคุณภาพในทุกๆ ด้านเป็นอย่างมากเพราะเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงองค์ความรู้และก้าวทันโลก รวมถึงเป็นการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้เพื่อการประกอบอาชีพและการศึกษา เพราะเป็นภาษาสากล ที่ประชากรมากกว่าร้อยละ 80 ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งค้นคว้าและวิจัย ดังนั้นประเทศไทยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อม ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันหรือในการประกอบอาชีพอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในกลุ่มบัณฑิตไทยจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ของประเทศเพื่อให้สามารถก้าวทันบัณฑิตไทยจากประเทศเพื่อนบ้านและทันกับการเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลก[1] ซึ่งการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยทั่วไปยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพราะผู้เรียนยังไม่สามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษที่เรียนมาใช้ประโยชน์ ในงานอาชีพและการศึกษาให้ได้ดีเท่าที่ควร[2] บัณฑิตไทยที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษดีจะสามารถใช้สื่อสารได้ทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพจะสามารถสร้างโอกาสที่ดีให้ตนเองเพราะจะสามารถทำงานได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ[3] บัณฑิตไทยที่พึงประสงค์ในตลาดแรงงานในอนาคตจะต้องมีคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตไทยจะต้องสามารถใช้โปรแกรมระดับสูงในการทำงาน (2) ด้านการบริหารจัดการ บัณฑิตไทยจะต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีคุณภาวะของความเป็นผู้นำและผู้บริหาร รวมทั้ง สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ (3) ด้านการใช้ภาษาไทย บัณฑิตไทยจะต้องสามารถสื่อสารได้อย่างดี และ (4) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ บัณฑิตไทยจะต้องสามารถ พูด อ่าน เขียน เพื่อสื่อสารในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี และจะต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างชาติอีกด้วย[4]

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปี 2561-2565 โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 4 มีจุดมุ่งหมายการพัฒนาการท่องเที่ยว ความหลากหลายทางชีวภาพสังคม วัฒนธรรม พลังงานและสิ่งแวดล้อมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาและนวัตกรรมสื่อสารเพื่อรองรับการท่องเที่ยว จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษมี 4 ด้าน ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่นำมาใช้ในการสื่อสารและปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการมีความสำคัญต่อการสัมภาษณ์งานเป็นลำดับแรก ลำดับต่อมา คือ มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพต่างๆ [5] รวมถึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเข้มแข็งให้กับบุคลากรในองค์กรและประเทศชาติได้ ทั้งนี้การพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาให้กับพนักงานในทุกระดับเพื่อเร่งรัดในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในช่วงเวลาที่ต้องการพัฒนาให้สอดคล้องกับเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โครงการวิจัยนี้มุ่งศึกษาบทบาทและความสำคัญของทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของสถานประกอบการในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อนำผลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการพัฒนาทักษะภาษาภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา สามารถเป็นหน่วยงานในการประกอบธุรกิจเพื่อติดต่อค้าขายกับชาวต่างประเทศให้เข้ามาในจังหวัดยะลามากขึ้น ผลจากการศึกษาที่ได้จากการวิจัยจะช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดยะลาและเกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและส่งเสริมรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา และเพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการพัฒนาทักษะภาษาภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

## วิธีดำเนินการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งจะศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำนวน 3 แห่ง ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบปลายเปิดและ

เลือกตอบ และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งพัฒนามาจากการค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้การมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นนามธรรม โดยเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย คือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ซึ่งประกอบด้วย 4 ทักษะ ได้แก่ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

## ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

### ผลการวิจัย

ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ตารางที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง

ประเด็นความต้องการในการพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายค่าระดับ
1. การพัฒนาทักษะการฟังบทสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวัน	4.75	1.16	ระดับมากที่สุด
2. การพัฒนาทักษะการฟังคู่สนทนาจากการบทสนทนาทางโทรศัพท์	4.34	1.12	ระดับมาก
3. การพัฒนาทักษะการฟังเกี่ยวกับการร้องขอ ร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือของลูกค้า	4.55	1.14	ระดับมากที่สุด
4. การพัฒนาทักษะการฟังข้อซักถามจากลูกค้าในเรื่องการบริการต่างๆ	4.67	1.08	ระดับมากที่สุด
5. การพัฒนาทักษะการฟังแบบตัวต่อตัว เช่นผู้มาติดต่อรับการบริการ	4.56	1.13	ระดับมากที่สุด
6. การพัฒนาทักษะการฟังในการประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการดำเนินการประชุม	3.93	1.02	ระดับมาก
7. การพัฒนาทักษะการฟังคำบรรยายหรือการอธิบายโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก เช่นการฝึกอบรม	3.87	1.01	ระดับมาก
8. การพัฒนาทักษะการฟังสำหรับการนำเสนองานเป็นภาษาอังกฤษ	3.67	1.07	ระดับมาก
รวม	4.29	1.09	ระดับมาก

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง ในประเด็นต่างๆ โดยที่ประเด็นการพัฒนาทักษะการฟังบทสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวันมีค่าเฉลี่ยความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=1.16) รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาทักษะการฟังข้อซักถามจากลูกค้าในเรื่องการบริการต่างๆ ( $\bar{X}=4.67$ , S.D.=1.08)

ตารางที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด

ประเด็นความต้องการในการพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายค่าระดับ
1. การพัฒนาทักษะการพูดต้อนรับ/ทักทาย/อำลาลูกค้า	4.87	1.19	ระดับมากที่สุด
2. การพัฒนาทักษะการพูดในการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆ ของหน่วยงาน	4.73	1.2	ระดับมากที่สุด
3. การพัฒนาทักษะการพูดสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์	4.69	1.09	ระดับมากที่สุด
4. การพัฒนาทักษะการพูดให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น	4.66	1.13	ระดับมากที่สุด
5. การพัฒนาทักษะการพูดเจรจาต่อรอง	4.50	1.18	ระดับมากที่สุด
6. การพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.62	1.12	ระดับมากที่สุด
รวม	4.67	1.13	ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ในประเด็นต่างๆ โดยที่ประเด็นการพัฒนาทักษะการพูดต้อนรับ/ทักทาย/อำลาลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.87$ , S.D.=1.19) รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาทักษะการพูดในการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆ ของหน่วยงาน ( $\bar{X}=4.73$ , S.D.=1.20)

ตารางที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน

ประเด็นความต้องการในการพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายค่าระดับ
1. การพัฒนาทักษะการอ่านเอกสารการเดินทางหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการ	4.20	1.19	ระดับมาก
2. การพัฒนาทักษะการอ่านข้อมูลการบริการจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์	4.12	1.2	ระดับมาก

3. การพัฒนาทักษะการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	4.35	1.09	ระดับมาก
4. การพัฒนาทักษะการอ่านรายละเอียดการบริการหรือโปรโมชั่นต่างๆ	3.66	1.13	ระดับมาก
5. การพัฒนาทักษะการอ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ	3.79	1.18	ระดับมาก
6. การพัฒนาทักษะการอ่านสัญญาหรือข้อตกลงกับหน่วยงานคู่ค้า	3.55	1.12	ระดับมาก
รวม	3.94	1.13	ระดับมาก

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านในประเด็นต่างๆ โดยที่ประเด็นการพัฒนาทักษะการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มีค่าเฉลี่ยความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด แต่มีค่าระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.35, S.D.=1.09$ ) รองลงมาคือ การพัฒนาทักษะการอ่านเอกสารการเดินทางหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการ ( $\bar{X}= 4.20, S.D.=1.19$ )

#### ตารางที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน

ประเด็นความต้องการในการพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายค่าระดับ
1. การพัฒนาทักษะการเขียนบันทึกข้อมูลการรับบริการของลูกค้า	4.23	1.06	ระดับมาก
2. การพัฒนาทักษะการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบโต้กับผู้รับบริการ	4.60	1.17	ระดับมากที่สุด
3. การพัฒนาทักษะการเขียนบันทึกข้อความของลูกค้าจากการสนทนาโทรศัพท์	4.31	1.04	ระดับมาก
4. การพัฒนาทักษะการเขียนข้อเสนอหรือโปรโมชั่นการบริการ	3.68	1.02	ระดับมาก
5. การพัฒนาทักษะการเขียนข้อมูลการท่องเที่ยวให้กับลูกค้า	4.02	1.05	ระดับมาก
6. การพัฒนาทักษะการเขียนตอบข้อซักถามของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	4.55	1.16	ระดับมากที่สุด
7. การพัฒนาทักษะการเขียนบรรยาย/รายงานต่าง ๆ	3.46	1.11	ระดับมาก
รวม	4.12	1.08	ระดับมาก

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ในประเด็นต่างๆ โดยที่ประเด็นการพัฒนาทักษะการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบโต้กับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด และมีค่าระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.60, S.D.=1.17$ ) รองลงมาคือ การพัฒนาทักษะการเขียนตอบข้อซักถามของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ( $\bar{X}=4.55, S.D.=1.16$ )

#### ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์

##### 1. ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นในด้านปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

“ส่วนใหญ่จะมี patterns การใช้ภาษาแบบเดิมๆ แต่พอเวลาเจอสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยก็เกิดปัญหาในการสื่อสาร”

“นานๆ ครั้งที่จะได้ใช้ภาษาอังกฤษ พอมีเคสที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องคิดอยู่นานมากกว่าจะพูดว่าจะอะไร”

“ปัญหาในการพูดคือฟังสำเนียงไม่ออกว่าพูดว่าอะไร”

“ส่วนใหญ่แล้วจะมีโอกาสได้ฟังและพูดมากกว่าอ่านหรือเขียน แต่เพราะไม่ค่อยได้ใช้ เลยทำให้หลายครั้งจะงัก พูดไม่ออก”

“ไม่กลัวเลย พูด สื่อสาร ให้เข้าใจพอ ซื่อซายให้ได้ หนูว่าไม่ได้มีปัญหาอะไร”

“ปกติแล้วต่างชาติมีไม่เยอะมาก ถ้าเป็นคนมาเลเซียหรืออินโดนีเซียเราก็จะใช้ภาษามาเลยเลย แต่มีบางส่วนที่เป็นคนฟิลิปปินส์ หรือจากทวีปแอฟริกา อย่างนี้เราต้องพูดภาษาอังกฤษ

“สำหรับบางคนที่ไม่เคยทำงานที่ต้องใช้ภาษามาก่อนหรือพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่ดีก็จะมีปัญหามากในจุดนี้”

สรุปประเด็นความเห็นด้านปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน คือผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่จริง โดยเฉพาะปัญหาทางด้านการฟังและการพูด โดยเฉพาะประเด็นย่อยเรื่องของสำเนียงที่แตกต่างกันของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการคิดและเลือกคำศัพท์ในการสื่อสาร ต้องใช้เวลาในการนึกคำหรือประโยคในเวลานาน ในส่วนของทักษะการฟังและการเขียนไม่ค่อยมีปัญหามากนัก

##### 2. ความต้องการหรือสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการทำงาน

ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นในด้านความต้องการหรือสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการทำงาน ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

“จริงๆ แล้ว มีแค่ฟังกับพูดที่ใช้เยอะ นอกนั้นก็นานๆ ใช้ที”  
“สนใจที่จะพูดให้คล่องๆ และนี่ก็ศัพท์ได้ในทันที”  
“เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสำเนียงการพูดของลูกค้าต่างชาติ ทำให้ยากต่อการเข้าใจ เลยอยากฝึกฟังเยอะๆ ทุกวันนี้ก็ดูรายการที่ใช้ภาษาอังกฤษอยู่บ้าง”

“จริงๆ พอพูดได้อยู่บ้างนะ เพราะเมื่อก่อนทำงานในสายนี้ แต่ตอนนี้สนใจทักษะการอ่านมาก อยากอ่านวารสารหรือแมกกาซีนแนะนำการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาอังกฤษ บางทีเราสามารถนำมาสร้างโฆษณาการขายของเราได้”

“อยากฝึกฟัง เพราะฟังไม่ออกนี่แหละคือปัญหา พอฟังไม่ออกก็ไม่รู้ว่าจะตอบว่าอะไร และยังมีคำศัพท์ไม่ออกอีก”

“อยากฟังให้ออก พูดให้ได้ นี่ก็ความหมายให้ทัน”

สรุปประเด็นความเห็นด้านความต้องการหรือสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการทำงาน คือผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นว่าทักษะที่พวกเขาต้องการและสนใจส่วนใหญ่คือทักษะการฟังและการพูด และมีบางส่วนที่สนใจในการพัฒนาทักษะทางการอ่าน โดยเฉพาะการงานวารสารหรือแมกกาซีน

### 3. ความต้องการหรือสนใจในหลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นในด้านความต้องการหรือสนใจในหลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

“อยากเรียนหลักสูตรการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ”

“ใจจริงอยากเรียนภาษามาก แต่ติดตรงที่ไม่ค่อยมีเวลาไปเรียนตามตารางสอนของที่เรียน เลยทำได้แค่เรียนด้วยตัวเอง”

“อยากมีหลักสูตรที่ฝึกให้ได้ลองใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติจริงๆ”

“สนใจทางด้านความต่างของสำเนียงหรือ World Englishes”

“อยากเรียนการเขียนโฆษณาโปรโมชันหรือข่าวสารเป็นภาษาอังกฤษ”

“หลักสูตรอะไรก็ได้เน้นปฏิบัติ ฝึกเยอะๆ”

“ทักษะที่จำเป็นและใช้เยอะสุดน่าจะเป็นการฟังและการพูด ถ้าให้เลือกรักก็คงอยากพูดเก่งๆ สื่อสารคล่องๆ ไม่ต้องใช้เวลาในการนึกคำศัพท์”

สรุปประเด็นความเห็นความต้องการหรือสนใจในหลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ คือผู้รับการสัมภาษณ์มีความสนใจในหลักสูตรที่เน้นพัฒนาทักษะการฟังและการพูด นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้ฝึกการสนทนากับชาวต่างชาติที่เน้นการฝึกและปฏิบัติ หากทว่ายังมีปัญหาในเรื่องของเวลาเรียนที่อาจจะไม่สามารถเรียนตามตารางเรียนได้

### 4. ข้อเสนอแนะต่อองค์กรภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นในด้านข้อเสนอแนะต่อองค์กรภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

“ถ้าเป็นหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจงานบริการก็น่าจะเป็นหอการค้าจังหวัดและสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัด หน่วยงานเหล่านี้จะสามารถสนับสนุนเอกสารหรือข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว ทางเราก็สามารถนำข้อมูลนั้นมาเขียนโปรโมทการท่องเที่ยวได้”

“อยากให้หน่วยงานสถาบันการศึกษามีหลักสูตรสำหรับบุคลากรที่ทำงานแล้ว”

“อยากให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ อาชีวะ เทคนิค สารพัดช่าง เป็นที่พึ่งทางการพัฒนาทักษะทางภาษาเพราะมีบุคลากรที่มีคุณภาพ”

“หน่วยงานรัฐน่าจะส่งเสริมการท่องเที่ยวในเบื้องต้น สร้างจุดขาย หรือแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดต่างชาติเข้ามามากขึ้น เพราะปัจจุบันนักท่องเที่ยวจะเน้นที่เบตง ถ้าสามารถขยายขอบเขตการท่องเที่ยวได้ ก็จะสามารถเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวได้ แล้วยังจะส่งผลต่อหน่วยงานของเรา โอกาสที่จะได้ใช้ภาษาจะมีมากขึ้น”

สรุปประเด็นความเห็นด้านข้อเสนอแนะต่อองค์กรภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้รับการสัมภาษณ์ซึ่งพบว่า ต้องการให้หน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถเป็นที่พึ่งในเชิงวิชาการ นอกจากนี้ผู้รับการสัมภาษณ์ต้องการให้สถาบันทางการศึกษาในจังหวัดยะลา มีหลักสูตรที่พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่เหมาะสมสำหรับผู้ทำงานแล้ว

ผลจากการวิจัยความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา สามารถนำมากำหนดรูปแบบการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ได้ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐอาจมีการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และทิศทางการพัฒนาของจังหวัด และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษตลอดชีวิต รวมทั้งการจัดการเรียนรู้ให้กับกลุ่มคนวัยทำงานและคนสูงวัยตามสาขาอาชีพและวัตถุประสงค์เฉพาะ อีกทั้งยังสามารถจัดทำหลักสูตร/บริการ ร่วมกับสถานประกอบการ/หน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพของท้องถิ่นที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดได้

2. หน่วยงานภาครัฐอาจมีพัฒนาสื่อสนับสนุนการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง เพื่อจะส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ที่สนใจที่จะใช้เวลาว่างในการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ

3. หน่วยงานภาครัฐอาจจะมีพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบัน/หน่วยงาน/องค์กร ในจังหวัด เช่น การสร้างความร่วมมือระหว่างหอการค้าจังหวัดกับสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัด เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการระหว่างกัน แล้วนำผลความร่วมมือทางวิชาการมาสร้างหลักสูตรโดยเฉพาะการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

4. หน่วยงานภาครัฐควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการสร้างเสริมความต้องการการท่องเที่ยวในจังหวัด โดยเน้นนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ความต้องการในการพัฒนาทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการที่เพิ่มมากขึ้น

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่าทักษะการฟังและการพูดเป็นทักษะหลักที่ผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวให้ความสนใจและต้องการที่พัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแบบจริงจัง โดยอยากให้มีหลักสูตรที่เน้นการฝึกสนทนาและฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงกับชาวต่างชาติ และอยากให้ทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นฉบับภาษาอังกฤษอยู่แล้ว และอยากให้สถาบันการศึกษาในจังหวัดเปิดหลักสูตรพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์หลักสูตร เนื้อหา กิจกรรมหรือบทเรียนที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวและยังสามารถเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการเข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว ซึ่งหากเกิดความร่วมมือของทุกภาคส่วนนี้ได้สำเร็จ ก็จะสามารถช่วยให้เกิดการขยายฐานลูกค้าชาวต่างชาติและพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณทุนวิจัยงบประมาณบำรุงการศึกษาตามยุทธศาสตร์การวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการท่องเที่ยว ความหลากหลายทางชีวภาพสังคม วัฒนธรรม พลังงานและสิ่งแวดล้อมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2563 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กาญจนา ปราบพาล และประกายแก้ว โอภาณนท้อมตะ. (2545). การสำรวจความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] ดารณี ต้นตึงคีไชยาญ. (2537). การนำเสนอโครงการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพสำหรับครูภาษาอังกฤษในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร.
- [3] อนุวัต เจริญสุขและเพ็ญประภา เจริญสุข. 2554. ภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015. Executive Journal, 34-40.

[4] พสุ เดชะรินทร์. (2547). พสุ เดชะรินทร์. (2547). “ความสำคัญของการบริหารเทคโนโลยีกับการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ”  
Management Technology Transfer. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
เอกสารประกอบการบรรยาย.

[5] นงสมร พงษ์พานิช. 2554. การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิต คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. วารสารมนุษยศาสตร์. ปีที่ 18(1): 85-97.