

9 JAN 2003



**AN ANALYSIS OF NEEDS AND PROBLEMS  
OF ENGLISH FOR TOURIST POLICE**

**MUNTANA MEEMARK**

๖

With compliments  
of

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS (LANGUAGE AND  
CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY**

**2002**

TH

M971a

2002

C.2

ISBN 974-04-2451-5

**COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

4337018 LCCD/M : MAJOR: LANGUAGE AND CULTURE FOR  
COMMUNICATION AND DEVELOPMENT;  
M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR  
COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)

KEY WORDS : NEEDS ANALYSIS / ENGLISH / ESP / TOURIST POLICE  
MUNTANA MEEMARK: AN ANALYSIS OF NEEDS AND  
PROBLEMS OF ENGLISH FOR TOURIST POLICE. THESIS ADVISORS:  
BOONJIRA THUNGSUK, M.A., PUNCHALEE WASANASOMSITHI, Ph.D.,  
SUKHUMA-VADEE KHAMHIRAN, M.A. 174 P. ISBN 974-04-2451-5

This study is a survey research conducted to investigate the needs and problems of English for tourist police. The instruments used in this study were questionnaires administered to 159 tourist police who worked in Tourist Police Division: Sub-Division 1 in General Administration, Personnel, Finance, Manpower, Policy and Planning, and Public Relations Sections and Sub-Division 2 in Radio Center, Patrol and Service, Investigation, Inquiry, and Patrol and Service Bangkok Airport Sections. The data obtained were analyzed by SPSS program. The F-test was applied to test significant differences of English needs in eleven groups of subjects. Then the post hoc comparison was applied to identify the differences.

The findings indicate that all sections of the tourist police strongly need all four macro English language skills (listening, speaking, reading, and writing). Listening is considered the most important. The results from F-test find that there are no significant differences in the needs in English in the eleven groups of tourist police. They all realize the importance of English and need to improve all four English skills. However, in certain areas of English, there are significant differences in the needs in three aspects; skimming for main ideas, vocabulary, and idiom (P-value < 0.05). When considering the problems of English for tourist police, listening is indicated as the most serious problem. Engaging in telephone conversations, giving directions, listening to complaints, using inappropriate words, having inadequate vocabulary, and being unable to understand foreign accents are regarded as the crucial problems.

As for specific English courses, most tourist police agree that they need English training courses. They want a small class of no more than 20 learners. The class should meet three days a week (1.5 hours per session) and be held after their working hours. With regard to the learning period, the majority prefers July to September and thirty hours a course. As for instructors, they need equal proportions of Thai and English native teachers. They agree that the teachers should have specific knowledge about law or police duties as well.

Based on the findings, it is recommended that for English training courses, listening and speaking skills, together with vocabulary, should be emphasized. The implications of these results may provide the guidelines for organizing an English syllabus, which will bring about improvement for all responsible tourist police.



4337018 LCCD/M : สาขาวิชา: ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา;  
ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

มัญชานา มีมาก : การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว  
(AN ANALYSIS OF NEEDS AND PROBLEMS OF ENGLISH FOR TOURIST POLICE). คณะกรรมการ  
ควบคุมวิทยานิพนธ์ : บุญจิรา ถึงสุข, M.A., ปัญชติ วาสนสมสิทธิ์, Ph.D., สุขุมวดี จำหริณ, M.A. 174 หน้า.  
ISBN 974-04-2451-5

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้  
ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 1 แผนกงานธุรการ งานกำลังพล งาน  
การเงิน งานพลาธิการ งานนโยบายและแผน งานประชาสัมพันธ์ และกองกำกับการ 2 แผนกศูนย์วิทยุ งานสาย  
ตรวจและบริการ งานสืบสวน งานสอบสวน งานสายตรวจและบริการบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวนทั้ง  
สิ้น 159 คน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โปรแกรม SPSS for Windows ประมวลผลข้อ  
มูล

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน  
คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเป็นอย่างมาก โดยต้องการฝึกฝนทักษะทางการฟังมากที่สุด ซึ่งเมื่อ  
พิจารณาตามสายงานการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวแล้ว ผลจากการทดสอบค่าสถิติ F พบว่า ตำรวจท่องเที่ยว  
ในแต่ละแผนกมีความต้องการทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านอย่างไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05  
แต่อย่างไรก็ตามพบว่าตำรวจท่องเที่ยวบางแผนกมีความต้องการที่แตกต่างกันในการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ  
การอ่านจับใจความสำคัญ การใช้คำศัพท์ และการใช้สำนวนต่างๆอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาถึง  
ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาในด้าน  
ทักษะการฟังมากที่สุด ปัญหาอื่นๆที่สำคัญคือ สนทนาทางโทรศัพท์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ บอกทิศทาง  
ฟังคำร้องทุกข์หรือแจ้งความ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ และฟังสำเนียงไม่ออก

สำหรับหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องการควรมีจำนวนผู้เรียนไม่เกินห้องละ 20 คน  
เวลาที่ใช้สอนควรเป็นช่วงหลังเลิกงาน ประมาณสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 1.5 ชั่วโมง และควรจัดในช่วงเดือน  
กรกฎาคมถึงกันยายน โดยอาจารย์ผู้สอนควรเป็นชาวต่างชาติและชาวไทยในจำนวนที่เท่ากันและควรจะมีความรู้  
เฉพาะทางเกี่ยวกับด้านกฎหมายและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเสนอแนะว่าหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อตำรวจท่องเที่ยวนี้ควรเน้นทักษะการฟังและ  
การพูด รวมถึงการใช้คำศัพท์ต่างๆให้มากขึ้น ผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานใน  
การจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต่อไป