

1. 3127564

อภิธาน์ทนาการ



การศึกษาค้นคว้าการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว สำนักหอสมุด
และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ
การให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

มณี จำปาแพง
วารภรณ์ ชิดแต่้ม
สุรุฐ ช้างโต
อภิญญา จิตมโนวรรณ
อารยา ล้ำราญ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

วันลงทะเบียน 28 ส.ย. 2547

เลขทะเบียน 4740181

ปี PE 1116

เลขเรียกหนังสือ 76

กช๑๙
๒๕๔๗

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

อาจารย์ที่ปรึกษาและหัวหน้าสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง "การศึกษาปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการ
ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการ
ท่องเที่ยวในประเทศไทย" ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร



(รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี สิงห์น้อย)

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.อุษา อามัศจรรย์โรจน์)

หัวหน้าสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

พฤษภาคม 2547



ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี สิงห์น้อย ที่ปรึกษา และคณะกรรมการทุกท่าน ที่ได้ให้คำ
แนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการ
ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ
ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ สยะนานนท์ อาจารย์ประจำ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร นางสาวดิศราวรรณ เลิศลาย ประธานโปรแกรม
วิชาภาษาอังกฤษหลักสูตรนานาชาติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏ
นครสวรรค์ นายภฤศ พุทธรณ ผู้ช่วยผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน
ภาคเหนือเขต 2 ที่กรุณาให้คำแนะนำแก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอบคุณเพื่อน พี่น้อง ญาติมิตรที่ให้กำลังใจช่วยเหลือในการเรียนตลอดมา และขอบคุณ
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ร่วมมือในการให้ข้อมูลสำหรับการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบและอุทิศ
แด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

มณี	จำปาแพง
วราภรณ์	ชิตแต่้ม
สุรอรุ	ช้างโต
อภิญา	จิตมโนวรรณ
อารยา	สำราญ

- ชื่อเรื่อง : การศึกษาปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย
- ผู้เขียน : มณี จำปาแพง, วราภรณ์ ชีตแต่้ม, สุรวุฒ ช้างโต, อภิญญา จิตมโนวรรณ, อารยา สำราญ
- ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี สิงห์น้อย
- ประเภทสารนิพนธ์ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารรวมถึงศึกษาปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย ตลอดจนเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง จำนวน 153 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบอับัติการณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ มีเนื้อหาแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ คือ การให้ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การให้ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย และการให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ปัญหาที่พบคือ การออกเสียงของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวซึ่งสมควรจะมีการ
พิจารณาแก้ไข เช่น เสียง th / θ / / ฐ / และ dge / d ʒ / นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาว
ต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการการท่องเที่ยวบางกลุ่มควรได้รับการฝึกอบรมด้าน
การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เช่น พ่อค้าแม่ค้า พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงาน
เสิร์ฟ และคนขับรถสามล้อเครื่อง รวมถึงควรมีการฝึกอบรมกิริยามารยาทในการให้บริการ
ของคนขับรถสามล้อเครื่องด้วย



Title : A STUDY OF ENGLISH COMMUNICATION PROBLEMS
OF TOURISM SERVICE PEOPLE AND TOURISTS'
SATISFACTION TOWARDS TOURISM SERVICES IN
THAILAND

Author : Miss Manee Jumpaphaeng, Miss Waraporn Kheedtaem,
Mr. Surawut Changto, Miss Apinya Jitmanowan,
Miss Araya Samran,

Adviser : Associate Professor Dr. Unchalee Singnoi,

Type of Degree : Independent Study (M.A. English), Naresuan University,
2004

Abstract

The purposes of this study were three-fold : (1) to find out tourists' personal data, (2) to study English communication problems of tourism service people, (3) to study tourists' opinion and satisfaction towards English usage of tourism service people, and (4) to study tourists' opinion towards characters and quality of tourism service people.

The subjects comprised of 153 foreigners who were travelling in 4 provinces in Thailand such as Chiang Rai, Ayutaya, Nakhonratchasima, and Rayong. The questionnaire includes a check-list for personal data of the subjects and 5 rating scale questions asking about English communication problems and satisfaction in tourism services in Thailand.

The findings are that, overall, most of the foreign tourists were satisfied with English language usage of tourism service people. There are only some problems in pronunciation of tourism service people, for example, th /θ/ /ð/ and

dge / d 3 /, which needed to be solved. However, some groups of tourism service people such as traders, housekeepers, waiters/ waitresses, and tricycle drivers still need some trainings in English communication.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	5
เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	13
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่นำเข้าสู่ปัญหาการวิจัย.....	19
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
การสร้างและหาคุณสมบัติของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.....	24
ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	31
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้ บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	43
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ คุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ในประเทศไทย.....	54
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ การให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	76
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	95
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	96
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือ.....	100
ประวัติผู้วิจัย.....	107

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	24
2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	25
3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	25
4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	27
6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการเดินทางท่องเที่ยว.....	28
7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาประเทศไทย.....	29
8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้ภาษาอังกฤษ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในฐานะที่เป็นภาษาที่หนึ่ง ภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศ.....	30
9 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์.....	31
10 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง ch / tʃ /.....	32
11 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง sh / ʃ /.....	33
12 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง th / θ /.....	34
13 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง th / ð /.....	35
14 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง v / v /.....	36

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง z / z /.....	37
16 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง _dge / d ₃ /.....	38
17 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง j / j /.....	39
18 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้ โครงสร้างประโยค.....	40
19 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการสื่อความหมาย.....	41
20 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร.....	42
21 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ.....	43
22 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของแคชเชียร์.....	44
23 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก.....	45
24 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเที่ยว.....	46
25 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์.....	47
26 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว.....	48

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพ่อค้าแม่ค้า.....	49
28 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานเสิร์ฟ.....	50
29 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร.....	51
30 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานไปรษณีย์.....	52
31 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว.....	53
32 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของพนักงานต้อนรับ.....	54
33 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของแคชเชียร์.....	55
34 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของพนักงานบริษัทนำเที่ยว.....	56
35 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของมัคคุเทศก์.....	57
36 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว.....	58
37 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของพ่อค้าแม่ค้า.....	59
38 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของพนักงานเสิร์ฟ.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของพนักงานธนาคาร.....	61
40 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะ หรือบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว.....	62
41 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของพนักงานต้อนรับ.....	63
42 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของแคชเชียร์.....	64
43 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของพนักงานบริษัทนำเที่ยว.....	65
44 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของมัคคุเทศก์.....	66
45 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว.....	67
46 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของพ่อค้าแม่ค้า.....	68
47 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของพนักงานเสิร์ฟ.....	69
48 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของห้องน้ำ.....	70
49 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของร้านอาหาร.....	71
50 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของข้อมูลสื่อสาร.....	72
51 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของของที่ระลึก.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อความ หลากหลายของของที่ระลึก.....	74
53 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ ของพนักงานขาย.....	75



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันนี้ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก การที่มนุษย์จะติดต่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ข้ามประเทศ ซึ่งมีวัฒนธรรมต่างกันในการใช้ภาษาที่แตกต่างกันจำเป็นต้องใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งเพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร และภาษาอังกฤษก็เป็นที่ยอมรับและใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารอย่างกว้างขวาง นับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นในการดำรงชีวิตประจำวันของเราจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษไม่ทางใดก็ทางหนึ่งเสมอ จึงนับได้ว่าภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารในปัจจุบัน

วัลยาพร นาวิการ (2528, หน้า 74-76) ได้สัมภาษณ์บุคคลในวงการอาชีพต่าง ๆ ถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นตรงกันคือ ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากในแต่ละสาขาอาชีพ และผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดีย่อมจะมีโอกาสที่ดีในการทำงานทั้งในด้านการพิจารณารับเข้าทำงาน และเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ปัจจุบันธุรกิจการค้าระหว่างประเทศทำให้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญเพิ่มขึ้น เพราะผู้ที่อยู่ในวงการดังกล่าวจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการตกลงเจรจา เพื่อให้เข้าใจความคิดและหลักการ ตลอดจนวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ นอกเหนือไปจากความสามารถเฉพาะสาขาของตนอีกด้วย นันทวัน ชุมตันติ (2533, หน้า 1) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการทำความเข้าใจมนุษยชาติได้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาจเผยแพร่ได้ด้วยอาศัยภาษาอังกฤษแทบทั้งสิ้น นอกจากนี้คริสตัล (David Crystal, 1997 อ้างอิงจาก Brown, 1997, p. 807) ได้กล่าวถึงภาษาอังกฤษว่าเป็นภาษาโลกที่มีคนใช้มากกว่าภาษาใด ๆ และเป็นภาษากลางที่ใช้เพื่อความสัมพันธและความต้องการของคนในโลก ด้วยข้อความที่ว่า

"...English is a language with worldwide status used by more people than any other language...and a lingua franca available to global human relations and needs..."

จากลักษณะดังกล่าว ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญอย่างมากในทุกสาขาอาชีพ และเข้ามามีบทบาทในการใช้ติดต่อสื่อสารในทุก ๆ ด้าน

การที่ภาษาอังกฤษได้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น ส่งผลให้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาอุตสาหกรรมในทุก ๆ ประเภทในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการบริการ ธุรกิจการท่องเที่ยว สืบเนื่องจากนโยบายการส่งเสริม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของรัฐบาล ทำให้ในช่วงระยะเวลา 35 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประชาชนโดยทั่วไปทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ประเทศไทยประสบความสำเร็จในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการใช้มาตรการด้านการตลาดดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะประเทศไทยมีปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ไม่ว่าจะเป็นด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคุณลักษณะเฉพาะของคนไทยในหลายด้าน ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจต่อคนไทย เช่นเดียวกันนี้ ผาณิต บุญยะวรรณนะ (2542, หน้า 1) กล่าวว่า จากการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา ทำให้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในฐานะภาษาต่างประเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการและให้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในฐานะผู้ใช้บริการกับประชาชนชาวไทยในฐานะผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวซึ่งจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันนั้น ชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวมีความต้องการในการสื่อสารและการรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นเจ้าของสถานประกอบการสถานที่ท่องเที่ยว ภัตตาคาร ร้านอาหาร ตลอดจนโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารซึ่งจะต้องใช้ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาท่าทาง เพื่อช่วย

ให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัญหาและความต้องการต่อการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยศึกษาในเขตพื้นที่ 4 จังหวัดด้วยกันคือ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง เนื่องจากทั้ง 4 จังหวัดนี้เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมาก เพื่อนำผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนต่อไป

1.2 ความมุ่งหมายของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ผลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงปัญหาและความพึงพอใจต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ ธุรกิจการโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย และอื่น ๆ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาและความพึงพอใจที่มีต่อการพูดภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2546

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยดังนี้

1. ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวไม่เข้าใจและไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้านการฟังและการพูดกับชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
2. ความพึงพอใจต่อการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ ทั้งที่เป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษาแต่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
4. ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่มีอาชีพสัมผัสกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยตรง ได้แก่ พนักงานหรือเจ้าของกิจการด้านที่พัก การคมนาคมขนส่ง การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าและของที่ระลึก แหล่งบันเทิง การนำเที่ยวและเครื่องมือสื่อสาร
5. ผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและ

เอกชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 1.1 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสาร
 - 1.3 ความสำคัญของภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
 - 1.4 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ
 - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษกับวิชาชีพต่าง ๆ
2. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.1 ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว
 - 2.2 ความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 - 2.3 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 - 2.4 บทบาทและความสำคัญของการท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. สรุป เอกสารและงานวิจัยที่นำเข้าสู่ปัญหาการวิจัย

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

1.1 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

คำว่า “การสื่อสาร” นั้น มีผู้ให้คำนิยามหรือคำจำกัดความไว้หลายท่าน การสื่อสารจะมีขึ้นเมื่อใดก็ตามที่ระบบ ๆ หนึ่งมีอิทธิพลเหนือระบบอีกระบบหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าจุดหมายปลายทาง การมีอิทธิพลนั้นมีขึ้นได้ก็โดยอาศัยสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งสามารถถ่ายทอดผ่านทางติดต่อที่เชื่อมถึงกัน Osgood and et al. (1957. unpagued)

การสื่อสารอาจนิยามได้ว่า คือการโต้ตอบซึ่งกันและกันทางสังคม โดยอาศัยสาร Gerbner (1976. unpagued) กล่าวอย่างกว้างที่สุด การสื่อสารยังแสดงถึงผู้ส่ง สาร ทางติดต่อ

ผู้รับสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ส่งและผู้รับ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการสื่อสารนั้นเกิดขึ้นและขอบเขตของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งสารครอบคลุมไปถึง แต่บางทีก็ไม่เสมอไป มีจุดมุ่งหมายหรือจุดมุ่งหมายที่จะสื่อสารประกอบอยู่ด้วย เดนิส แมคเคเวล และสเวน วินดาห์ล (2528. หน้า 7)

จากความหมายที่มีผู้นิยามดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ซึ่งกันและกัน โดยมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญคือ ผู้กระทำการสื่อสาร สาร ช่องทางการติดต่อ หรือสื่อ ผู้รับสาร ปฏิกริยาตอบสนองและสิ่งรบกวน ซึ่งนักทฤษฎีและนักวิชาการด้านการสื่อสารได้มีการอธิบายให้เข้าใจถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ว่ามีองค์ประกอบและบทบาทที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันอย่างไร โดยใช้แบบจำลองของการสื่อสารที่ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงกันมามากมาย ดังแบบจำลองพื้นฐานของเบอร์โล (Berlo) ที่นิยมเรียกกันสั้น ๆ ว่า S-M-C-R (Berlo 1960 : unpagged) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารว่ามี 4 ประการคือ แหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งสาร (Source) ข่าวสาร (Message) สื่อหรือช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสาร

การเรียนการสอนภาษาในปัจจุบันมีวัตถุประสงค์มุ่งให้ผู้เรียนมีทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร คือผู้เรียนจะมีทักษะทั้งในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน สามารถสร้างและเข้าใจประโยคต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นจริงในชีวิตประจำวัน ความสามารถในการสื่อสารนี้จะมีขึ้นได้ต้องอาศัยความสามารถในด้านต่าง ๆ ประกอบกัน ซึ่งนักภาษาศาสตร์ได้พยายามรวบรวมและให้ความเห็นไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

สตีเวนส์ (Stevens, 1980. p.113-114) ได้แบ่งความสามารถในการสื่อสารออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. ความสามารถดั้งเดิม (Traditional Competence) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างและลักษณะที่เป็นรูปแบบของภาษา (Pattern)
 2. ความรู้ชนิดต่าง ๆ ทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ
- ซาวิญยอง (Savignon, 1983. p.36-45) ได้แบ่งความสามารถในการสื่อสารออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ ความรู้ทางไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ความรู้ในภาษาที่ใช้

ในแต่ละกลุ่มสังคม (Sociolinguistic Competence) ความรู้ในกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่าง
 ประโยค (Rules of Discourse) และความสามารถในด้านการใช้กลวิธีในการสื่อสาร
 (Strategic Competence)

อัจฉรา วงศ์ไธธร (2527. หน้า 121-127) มีความเห็นว่าการที่ผู้เรียนจะมีความสามารถ
 ในการสื่อสารนั้นจะต้องเป็นผู้มีความสามารถ 3 ด้าน

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องทางภาษาศาสตร์ (Linguistic Competence) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารโดยอาศัยพื้นฐานทางภาษาศาสตร์ เช่น เสียง (Phonology) ศัพท์ (Vocabulary) ไวยากรณ์ (Grammar) โดยให้รู้ว่าประโยคใด ถูกไวยากรณ์ ประโยคใดผิดไวยากรณ์และผิดที่ใด และสามารถแก้ไขประโยคนั้นให้ถูกต้องตาม ไวยากรณ์ได้
2. ความสามารถทางภาษาศาสตร์เชิงสังคม (Sociolinguistic Competence) หมายถึง ความเข้าใจระเบียบปฏิบัติทางสังคมของผู้ใช้ภาษาร่วมกันทั้งผู้สื่อภาษาและผู้รับภาษานั้นคือความสามารถในการใช้รูปแบบของภาษา ทำเนียบภาษา (Register) อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสังคม ซึ่งประกอบด้วยวัฒนธรรม ฐานะทางสังคม บทบาท เป็นต้น เมื่อผู้เรียนมีความเข้าใจแล้วก็จะส่งผลให้สามารถทราบได้โดยอัตโนมัติว่าควรใช้ภาษาใน ลักษณะใดกับบุคคลประเภทใด จึงจะถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ
3. ความสามารถในการใช้ภาษาได้ดี (Pragmatic Competence) หมายถึง การใช้กริยาท่าทาง สีหน้าและน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงกฎเกณฑ์ทางภาษาเข้ากับเนื้อหาและในการสื่อสารจะอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) และสัญญาณ (Signs) เพื่อแสดงให้ผู้รับเข้าใจว่า ผู้พูดมีความรู้ลึกซึ้งอย่างไรเกี่ยวกับเนื้อหานั้น โดยแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้รับสามารถเข้าใจและคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าผู้พูดจะพูดอย่างไร และพูดด้วย น้ำเสียงอย่างไร โดยอาศัยพื้นฐานและประสบการณ์ของตนเอง

จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางภาษาดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความสามารถในการสื่อสารนั้นประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ ไวยากรณ์ และความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพตามสถานการณ์ จุดมุ่งหมายและกฎเกณฑ์วัฒนธรรมของสังคม ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจในด้านกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (Rules of Discourse) ความสามารถที่จะใช้กลวิธีเพื่อการสื่อสาร (Strategic Competence) โดยอาศัยประสบการณ์ที่สั่งสมไว้

1.3 ความสำคัญของภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

Axelrod (1993. p. 103-105 อ้างอิงจาก กชกร คงเสมา, 2544. ไม่มีเลขหน้า) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสังคมเดียวกันหรือต่างสังคม แต่มนุษย์ในโลกทุกวันนี้มีความแตกต่างกันในด้านชีวิตความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและภาษา มนุษย์ที่มีวัฒนธรรมต่างกันย่อมจะมีภาษาต่างกันไปด้วย การใช้ภาษาที่ต่างกันย่อมก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการมีภาษากลางที่นำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างมนุษย์เหล่านั้น ในปัจจุบันนี้ภาษากลางซึ่งเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศ ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ มนุษย์มีเหตุผลหลายประการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ได้แก่

1. ทางด้านอาชีพ บุคคลมักมีความต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น งานบริการด้านต่างประเทศ นักแปล ครูสอนภาษาอังกฤษ ผู้บริหารด้านธุรกิจระหว่างประเทศ และอาชีพสาขาอื่น ๆ
2. ทางด้านการศึกษา บุคคลทั่วไปมักให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการศึกษา ทั้งในระดับโรงเรียน วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย หรือเพื่อที่จะใช้ศึกษาสื่อหรือสิ่งพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ
3. ทางด้านสังคม บุคคลต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ต่างชาติและผู้ที่อยู่ภายใต้การปกครองของต่างชาติ นักท่องเที่ยวและบุคคลที่อยู่ในชุมชน โดยส่วนมากจะมีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารในสังคมเหล่านั้น

4. ทางด้านส่วนตัว บุคคลต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ของตนเอง และสนองความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องของประเทศและวัฒนธรรมต่างประเทศหรือการค้นคว้าต้นกำเนิดของบรรพบุรุษ

1.4 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทางการพูดสื่อสารมีมากมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ ซึ่งมีลักษณะสำคัญที่แตกต่างจากภาษาเขียน ดังนี้

จารุพรรณ เพ็งศรีทอง (2540. อ้างอิงจาก อุษา กาญจนสถิต, 2528.) ได้สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ เมื่อทำการวิจัยแล้วพบว่า ความสามารถที่แท้จริงของบุคลากรในหน่วยงานมีระดับต่ำกว่าความสามารถที่หน่วยงานต้องการ โดยเฉพาะทักษะการฟัง พูด ซึ่งเป็นทักษะที่บุคลากรในหน่วยงานจำเป็นต้องใช้มากที่สุด

นันทพร วิกรมโรจนานันท์ (2523) ได้สรุปปัญหาในการฟัง ซึ่งพบในสองประเภท คือ

1. ปัญหาในการฟังระดับคำ คือ เรื่องเสียงพยัญชนะ และสระในคำ เสียงเน้นหนักในคำและประโยค ระดับเสียงสูงต่ำในประโยค และน้ำเสียงในประโยค
2. ปัญหาในระดับความเข้าใจ คือ ความเข้าใจประโยค ข้อความสั้น บทสนทนาสั้น บทสนทนายาว และการบรรยาย

ปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของคนไทยดังกล่าว อาจจำแนกได้อีกแนวทางหนึ่ง ดังนี้

1. ปัญหาทางด้านเสียง
 - 1) การใช้เสียงซึ่งไม่มีในภาษาของผู้เรียน
 - 2) การลงเสียงหนักเบา (stress) ในคำและประโยค
 - 3) การอ่านออกเสียงผิด
 - 4) การใช้ทำนองเสียง (intonation) ผิด
 - 5) การตัดเสียง (elision) การกลมกลืนเสียง (assimilation) การย่อเสียง (contraction) และการเชื่อมคำ (linking)
 - 6) สำเนียงภาษา (accent)

2. ปัญหาทางด้านโครงสร้าง
3. ปัญหาทางด้านคำศัพท์
4. ปัญหาทางด้านความเร็วของผู้พูด
5. ปัญหาทางด้านการพยายามฟังทุกคำให้เข้าใจ
6. ปัญหาทางด้านการแปลความหมายและความเข้าใจทางวัฒนธรรม
7. ปัญหาทางด้านความซับซ้อนของเรื่องที่ฟัง
8. ปัญหาทางด้านการสื่อความหมาย

นันทพร วิกรมโรจนานันท์ (2523) ยังกล่าวต่อไปอีกว่า การสื่อความหมายจะได้ผลดีที่สุดก็ต่อเมื่อผู้รับสารสามารถเข้าใจตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการ ผลที่ได้ตรงกับจุดมุ่งหมาย แต่ในกระบวนการสื่อความหมายนั้นมักจะมีอุปสรรคเกิดขึ้นเสมอ และอุปสรรคเหล่านี้เองที่ทำให้ผลของการสื่อความหมายผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ ซึ่งในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นเฉพาะในด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสารและทางด้านเนื้อหาเท่านั้น คือ

8.1 ปัญหาทางด้านผู้ส่งสาร เช่น

- พูดไม่ชัดเจน ข้อความและคำพูดไม่ได้ใจความ
- พูดเร็ว เบาเกินไป
- อารมณ์และคำพูดไม่เหมาะสม
- ภาษาที่ใช้ต่างกัน

ฯลฯ

8.2 ปัญหาทางด้านผู้รับสาร เช่น

- ไม่ตั้งใจฟัง
- มีเสียงรบกวน
- มีการขัดจังหวะเวลาพูดหรือส่งข้อความ
- ความพิการทางประสาทรับความรู้สึกต่าง ๆ
- ปัญหาทางด้านอารมณ์และมีเจตคติไม่ดีต่อผู้ส่ง

ฯลฯ

8.3 ปัญหาทางด้านเนื้อหา เช่น

- ยาวเกินไป
- สั้นเกินไปไม่ได้รับความ ตัวหนังสืออ่านไม่ออก
- ภาษาต่างกัน
- เนื้อหาถูกถ่ายทอดหลายชั้น
- ช่องทางการส่งเนื้อหาถูกตัด

ฯลฯ

นัยนา ศรีทองเกตู (2528) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลการวิจัยปรากฏว่า ทักษะการฟัง และพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีการใช้มาก ทักษะการอ่าน เขียน และแปล อยู่ในปริมาณปานกลาง สำหรับทักษะการฟังนั้นบุคลากรในวงการท่องเที่ยวและโรงแรมต้องฟังภาษาอังกฤษจากลูกค้าชาวต่างประเทศมากที่สุด ฟังจากโทรศัพท์ปานกลาง และเรื่องที่ฟังมาก ได้แก่ บทสนทนาทั่วไป

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษกับวิชาชีพต่าง ๆ

การศึกษาค้นคว้าหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษมีอยู่มากมายในประเทศไทย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปในแง่มุมมองขององค์ความรู้ประกอบการศึกษา จุดมุ่งหมายก็แตกต่างกันไปตามความสนใจของผู้ศึกษา แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวนั้นหรือวิชาชีพต่าง ๆ นั้น จำนวนไม่มากนักที่น่าสนใจมีดังนี้

พรพิมล เสนะวงศ์ (2541. หน้า 125-128) ได้ทำการศึกษาลักษณะและปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้พูดภาษาไทยอย่างเป็นระบบตามแนวทางการศึกษาด้านภาษาศาสตร์และภาษาศาสตร์สังคม โดยศึกษาจากการสนทนาและการตอบแบบสอบถามและได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารด้วยยุทธวิธีสื่อสารต่าง ๆ ผลของการศึกษาสะท้อนให้เห็นสมรรถนะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ของผู้พูดภาษาไทยอย่างชัดเจน และยังชี้ให้เห็นความจำเป็นและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะเหล่านี้อีกด้วย นอกจากนี้การพัฒนาสมรรถนะด้านไวยากรณ์ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ภาษาและการสื่อความหมายแล้ว การพัฒนาสมรรถนะ

ด้านอื่น ๆ อันได้แก่ สมรรถนะด้านปริเฉท สมรรถนะด้านภาษาศาสตร์สังคม และสมรรถนะด้านยุทธวิธี ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาพร้อมกันไปกับการพัฒนาสมรรถนะด้านไวยากรณ์

ในสังคมที่ประกอบด้วยผู้คนหลายภาษาหลายวัฒนธรรม สมาชิกของสังคมมีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านภาษากลาง เช่น ภาษาอังกฤษ ปัญหาในการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และภาษาที่อาจไม่ใช่ภาษาที่หนึ่งของผู้พูด การสื่อสารระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมในสังคมเช่นนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและละเอียดอ่อน เพราะหากสมาชิกของสังคมไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจกันได้แล้วอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่อาจนำไปสู่ความแตกแยกในสังคมระดับชาติได้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทของสังคมไทยมีผลกระทบต่อประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้ด้วยเหตุที่การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในบริบทของสังคมไทยนั้นส่วนใหญ่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เป็นการเผชิญหน้าเพื่อการบริการระหว่างผู้พูดภาษาไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้พูดภาษาไทยทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการสื่อสารที่ล้มเหลวจึงมีผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อประเทศโดยรวม เนื่องจากการบริการการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศ ความรู้จากงานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการสื่อสารและการฝึกบุคลากรในงานบริการเพื่อการท่องเที่ยว อันเป็นการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพในงานที่ต้องใช้ภาษาและยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศและช่วยส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ที่อยู่ต่างวัฒนธรรมอีกด้วย

วรารคนา พุ่มจิ้น (2544. หน้า 49-53) ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี้อัตโนมัติในจังหวัดพิษณุโลก ได้ข้อค้นพบว่าผู้ขับขี้อัตโนมัติมีปัญหาในทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะทั้งสองมีบทบาทมากในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว ผู้ขับขี้อัตโนมัติใช้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยไม่มุ่งเน้นเรื่องไวยากรณ์หรือความถูกต้องในการใช้ภาษา แต่จะพิจารณาถึงความสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้อย่างเข้าใจ ในด้านความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าผู้ขับขี้อัตโนมัติมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการพูดและการฟังในระดับสูง

ในปีเดียวกัน กชกร คงเสมา และคณะ (2544. หน้า 44-50) ได้ทำการศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือตอนล่าง

โดยศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ การพักพิงและการเสนอขอความช่วยเหลือ การสนทนาทางโทรศัพท์ การบอกรูปพรรณาสันฐาน การบอกทิศทาง และการสอบปากคำ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในเรื่องการสอบปากคำสูงสุด รองลงมาคือการบอกทิศทาง การพักพิงและการเสนอขอความช่วยเหลือ การสนทนาทางโทรศัพท์ และการบอกรูปพรรณาสันฐาน ตามลำดับ

2. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.1 ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว

ในปีพุทธศักราช 2506 (ค.ศ.1963) องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "การท่องเที่ยว" ไว้ว่าเป็นการเดินทางเพื่อความบันเทิง รื่นเริงใจ เยี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร พร้อมกับให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่า "ผู้มาเยือน" (Visitors) แทนคำว่า "นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน" (Tourists) คำว่า "ผู้มาเยือน" มีความหมาย 2 ประการ คือ

1. นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) ได้แก่ ผู้ที่เดินทางมาเยือนชั่วคราวซึ่งพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และเดินทางมาเยือนเพื่อพักผ่อน พักฟื้น ทัศนศึกษา ประกอบศาสนกิจ ร่วมการแข่งขันกีฬา ติดต่อธุรกิจหรือร่วมการประชุมสัมมนา เป็นต้น
2. นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืนหรือนักทัศนจร (Excursionists) ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวและอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวและความสำคัญของการท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร

การท่องเที่ยว หมายถึง

1. การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. การเดินทางด้วยความสมัครใจ

3. การเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด จากกิจกรรมงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยวจะหมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่

ในการประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อปี พ.ศ. 2506 องค์การสหประชาชาติได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกันอยู่ 3 ประการคือ

1. ต้องมีการเดินทาง
2. ต้องมีสถานี่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน
3. ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทาง โดยเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อการประกอบอาชีพและไปอยู่ประจำ

2.2 ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry)

สำนักวิชาการจัดการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (2547, ไม่ระบุหน้า) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่า "อุตสาหกรรม" ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คือ "การกระทำสิ่งเพื่อให้เป็นสินค้า" แต่ปัจจุบันมีความหมายมากกว่า นั่นคือ "กิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมีระบบการพาณิชย์หรือการผลิตสาขาใดสาขาหนึ่ง" ในสายอุตสาหกรรมการผลิตจะมีองค์ประกอบที่เห็นได้เด่นชัด 4 ประการ คือ โรงงาน สินค้า ลูกค้า และการขนส่ง เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง สามารถเปรียบเทียบได้ดังนี้

1. "โรงงาน" หมายถึง แหล่งที่ผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ พื้นที่ที่ใช้ประกอบกิจการท่องเที่ยวนั่นเอง

2. "ลูกค้า" หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาชมบ้านเมือง ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม สิ่งที่อยู่จะได้รับคือความพอใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน การได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ ความสะอาดสบาย การพักผ่อนและความทรงจำที่น่าประทับใจ สิ่งเหล่านี้ คือสินค้าที่โรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องผลิตสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า

3. "สินค้า" ในสายอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวไม่ต้องการเปลี่ยนกรรมสิทธิ์เหมือนอุตสาหกรรมการผลิตจึงเป็นข้อได้เปรียบอย่างหนึ่ง คือนำมาขายได้เรื่อย ๆ เช่น

- ความสวยงามทางธรรมชาติ
- สิ่งสวยงามที่มนุษย์สร้างขึ้น
- วิถีทางดำเนินชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น

4. "การขนส่ง" องค์ประกอบของอุตสาหกรรมทุกประเภทคือ การขนส่ง ผู้ผลิตจะต้องส่งสินค้าไปยังลูกค้า แต่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลับตรงกันข้ามเพราะทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นทั้ง "โรงงาน" "วัตถุดิบ" "สินค้า" ในตัวเองพร้อมสรรพ ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวจึงต้องเดินทางไปซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ณ แหล่งผลิตหรือโรงงาน

นอกจากนี้ สำนักวิชาการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (2547, ไม่ระบุหน้า) ยังกล่าวว่า กิจกรรมทางการท่องเที่ยวล้วนเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง มีธุรกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้อง 2 ประเภท คือ

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร และภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (Services) ต่าง ๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว
2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น วัตถุดิบที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่าง ๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้น และมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

2.3 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สุวัฒน์ นิยมไทย (อ้างอิงจาก ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542. TT) ได้แสดง

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปของแผนภูมิดังนี้



การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวว่าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร คือ

1. นักท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวและนักทัศนอาจร ดังนี้

1.1 นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักแรมของคนที่เป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่ง ไม่นับเป็นนักท่องเที่ยว และผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็ไม่ถูกนับว่าเป็นนักท่องเที่ยวเช่นกัน จำแนกเป็น

- นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (Foreign Tourist or International Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย

- นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พักแรมในประเทศไทยในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง อาจจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติที่พำนักอาศัยถาวรในประเทศไทยก็ได้ และมีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นที่มีไปจังหวัดที่เขา มีถิ่นที่อยู่หรือที่พักแรมถาวรนั้น

1.2 นักทัศนอาจร (Excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักแรมของคนที่เป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่ค้างพักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักทัศนอาจร แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักทัศนอาจร จำแนกเป็น

- นักทัศนอาจรชาวต่างประเทศ (Foreign Excursionist) หมายถึง นักทัศนอาจรชาวต่างประเทศที่เดินทางจากต่างประเทศมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

- นักทัศนอาจรภายในประเทศ (Domestic Excursionist) หมายถึง นักทัศนอาจรที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พำนักถาวรในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พำนักถาวรอยู่ในประเทศไทยหรือในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอันมิใช่จังหวัดที่เขามีถิ่นที่อยู่หรือที่พำนักถาวร

นอกจากนี้ยังจะพบคำว่า “ผู้มาเยือน” (Visitor) ซึ่งหมายรวมถึงผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยจะจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือเป็นนักทัศนอาจรก็ได้ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติหรือนิยามในข้อใด

2.4 บทบาทและความสำคัญของการท่องเที่ยวในประเทศไทย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2541, หน้า 1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวว่า ในทัศนะของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสูงยิ่งในการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้อันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับสินค้าส่งออกอื่น ๆ การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม ดังต่อไปนี้

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

- เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ
- ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ
- ช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงาน
- ก่อให้เกิดการกระจายรายได้
- ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจของท้องถิ่น
- ก่อให้เกิดการกระตุ้นการผลิต

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคมของประเทศ

- ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่น
- ช่วยสร้างความเจริญทางสังคมให้แก่ท้องถิ่น
- ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
- ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษา
- ช่วยลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของชุมชนท้องถิ่น
- ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นนำทรัพยากรส่วนเกินที่ไร้ค่ามาประดิษฐ์เป็นสินค้าที่ระลึกจำหน่าย
- ช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคี

3. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่น่าเข้าสู่ปัญหาการวิจัย

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยดังที่กล่าวถึงนั้น แสดงให้เห็นว่าภาษาอังกฤษมีบทบาทสูงมากในการสื่อสาร และเป็นภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารแทบทุกสาขา ดังนั้นการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงมีความสำคัญและจำเป็นมากต่อผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับผู้รับบริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

งานวิจัยทั้งในแง่มุมมองของปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย และงานวิจัยด้านการท่องเที่ยว ผู้ทำการวิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวต่อไป แต่ข้อสังเกตอย่างหนึ่งที่คณะผู้วิจัยค้นพบคือ งานวิจัยทั้งหมดเป็นการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่เป็นคนไทย หากเราต้องการทราบปัญหาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวว่าอยู่ในระดับใดเราสามารถทำการวิจัยได้โดยสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยตรง ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลอีกด้านที่ได้มาจากผู้ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณสมบัติของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่วิจัยในครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยและใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจำนวน 153 คน จากวิธีการสุ่มแบบอุมัติการณ และทำการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 5 เดือน โดยเก็บข้อมูลสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัยในครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยยึดองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็นหลักในการออกข้อคำถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ตอนที่ 2 เป็นปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
ในประเทศไทย

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้
ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ตอนที่ 4 เป็นความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและ
คุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ตอนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อบริการการท่องเที่ยวใน
ประเทศไทย

การสร้างและหาคุณสมบัติของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาความรู้เรื่ององค์ประกอบของการท่องเที่ยว ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษา
อังกฤษ การจัดระดับความคิดเห็นแล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วนำ
แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวและภาษาอังกฤษ คือ
รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ สยะนานนท์ (อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
นเรศวร) นางสาวดิศราวรรณ เลิศลาย (ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษหลักสูตรนานาชาติ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครสวรรค์) และนายภฤศ พุทธิณบ (ผู้ช่วย
ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 2) ทำการตรวจสอบเพื่อให้
เนื้อหา มีความเชื่อถือและมีศักยภาพมากขึ้น นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปทำการปรับปรุงตามข้อเสนอ
แนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงและไปทดลอง
ใช้ (Try out) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 20 คน ซึ่งมีลักษณะเหมือนกลุ่มตัว
อย่างที่ดีศึกษา หลังจากนั้นนำผลการทดลองใช้มาปรับปรุงในเรื่องของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้
มีความชัดเจนและปรับข้อความให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายใน 4 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ในช่วงเวลาเดียวกัน
2. การสอบถามกระทำโดยใช้แบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ประกอบ
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เวลารวม 5 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2546 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2546 ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 153 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. หาค่าความถี่ของข้อมูลในแต่ละส่วนในแบบสอบถามและคำนวณเป็นค่าร้อยละในข้อคำถามที่เป็นตัวเลือกและมาตราส่วนประเมินค่า
2. วิเคราะห์จัดหมวดหมู่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วอภิปรายออกมาเป็นความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและได้ผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
2. ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
4. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
5. ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย



1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปได้ ดังนี้

1.1 กลุ่มประเทศของนักท่องเที่ยว

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประเทศของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มเอเชีย	16	10.46
2. กลุ่มออสเตรเลีย	5	3.27
3. กลุ่มอเมริกา	25	16.34
4. กลุ่มแอฟริกา	8	5.23
5. กลุ่มยุโรป	99	64.70
6. กลุ่มอื่นๆ	0	0
รวม	153	100.00

ตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มาจากประเทศกลุ่มยุโรปร้อยละ 64.70 นอกนั้นมาจากประเทศกลุ่มอเมริกา ร้อยละ 16.34 จากประเทศกลุ่มเอเชีย ร้อยละ 10.46 จากประเทศกลุ่มแอฟริกา ร้อยละ 5.23 และจากประเทศกลุ่มออสเตรเลีย ร้อยละ 3.27

๗ PR
1116
.76
กร๑๙
25๕๗

1.2 เพศ

4740181

28 ส.ย. 2547



สำนักหอสมุด

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	77	50.33
2. หญิง	76	49.67
รวม	153	100.00

ตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง มีจำนวนของแต่ละเพศไม่แตกต่างกันมากนักคือ เพศชาย ร้อยละ 50.33 และเพศหญิง ร้อยละ 49.67

1.3 อายุ

ตาราง 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	16	10.46
2. ระหว่าง 20 - 35 ปี	73	47.71
3. ระหว่าง 36 - 50 ปี	34	22.22
4. 50 ปี ขึ้นไป	30	19.61
รวม	153	100.00

ตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.71 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 - 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ 19.61 ตามลำดับ นอกนั้นมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.46

1.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	46	30.07
2. ปริญญาตรี	20	13.07
3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	60	39.21
4. อื่นๆ	27	17.65
รวม	153	100.00

ตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยองส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 39.21 รองลงมาในจำนวนที่ไม่แตกต่างกันมากคือระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าคิดเป็น ร้อยละ 30.07 และระดับปริญญาตรีคือ ร้อยละ 13.07 นอกนั้นเป็นระดับการศึกษาอื่นๆ

1.5 อาชีพ

ตาราง 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักเรียน	22	14.38
2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ข้าราชการ	14	9.15
3. นักธุรกิจ / ธุรกิจส่วนตัว	40	26.14
4. เกษียณอายุ	19	12.42
5. ว่างงาน	21	13.73
6. อื่นๆ	37	24.18
รวม	153	100.00

ตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอาชีพนักธุรกิจหรือมีกิจการส่วนตัวคือ ร้อยละ 26.14 รองลงมาเป็นนักเรียน คนว่างงาน เกษียณอายุ และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.38, 13.73, 12.42 และ 9.15 ตามลำดับ นอกนั้นเป็นอาชีพอื่นๆ

1.6 ประเภทของการเดินทางท่องเที่ยว

ตาราง 6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการเดินทางท่องเที่ยว

ประเภทของการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มทัวร์	11	7.19
2. จัดทัวร์มาเอง	60	39.21
3. เดินทางมาเอง	67	43.80
4. อื่นๆ	15	9.80
รวม	153	100.00

ตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยองส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวอย่างอิสระโดยเดินทางมาเอง คิดเป็น ร้อยละ 43.80 และจัดทัวร์มาเอง ร้อยละ 39.21 นอกนั้นเป็นนักท่องเที่ยวที่มาอยู่กับกลุ่มทัวร์คือ ร้อยละ 7.19

1.7 จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย

ตาราง 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาประเทศไทย

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 ครั้ง	56	36.60
2. 2 ครั้ง	39	25.49
3. 3 ครั้ง	15	9.80
4. อื่นๆ	43	28.11
รวม	153	100.00

ตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยองส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ จำนวน 2 ครั้งและ 3 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 25.49 และ 9.80 ตามลำดับ

1.8 การใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศ

ตาราง 8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศในฐานะที่เป็นภาษาที่หนึ่ง ภาษาที่สองและภาษาต่างประเทศ

ภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
1. ภาษาที่หนึ่ง	68	44.44
2. ภาษาที่สอง	61	39.87
3. ภาษาต่างประเทศ	24	15.69
รวม	153	100.00

ตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวยุโรปในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาใช้เป็นภาษาที่สองและภาษาต่างประเทศคือ ร้อยละ 39.87 และ 15.69 ตามลำดับ

2. ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

2.1 การใช้คำศัพท์

ตาราง 9 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	2	1.30
ดีมาก	12	7.84
ดี	50	32.68
ปานกลาง	49	32.03
อ่อน	24	15.69
ไม่ตอบแบบสอบถาม	16	10.46
รวม	153	100.00

ตาราง 9 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และระดับปานกลาง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.68 และ 32.03 ตามลำดับ รองลงมาเห็นว่าอยู่ในระดับอ่อนคือ ร้อยละ 15.69 นอกนั้นอยู่ในระดับดีมากและดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 7.84 และ 1.30 ตามลำดับ

2.2 การออกเสียง

2.2.1 ch /tʃ/

ตาราง 10 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง ch /tʃ/

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	3	1.96
ดีมาก	9	5.88
ดี	54	35.29
ปานกลาง	63	41.18
อ่อน	13	8.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	11	7.19
รวม	153	100.00

ตาราง 10 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง ch /tʃ/ ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและดี คิดเป็นร้อยละ 41.18 และ 35.29 ตามลำดับ นอกนั้นอยู่ในระดับอ่อน ดีมาก และดีเยี่ยม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.50, 5.88 และ 1.96 ตามลำดับ

2.2.2 sh /ร/

ตาราง 11 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง sh /ร/

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	3	1.96
ดีมาก	12	7.84
ดี	49	32.03
ปานกลาง	60	39.21
อ่อน	11	7.19
ไม่ตอบแบบสอบถาม	18	11.77
รวม	153	100.00

ตาราง 11 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง sh /ร/ ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและดี คิดเป็นร้อยละ 39.21 และ 32.03 ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันคือระดับดีมากและอ่อน คิดเป็นร้อยละ 7.84 และ 7.19 ตามลำดับ นอกนั้นอยู่ในระดับดีเยี่ยม คือ ร้อยละ 1.96

2.2.3 th

2.2.3.1 th / θ /

ตาราง 12 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง th / θ /

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	4	2.61
ดีมาก	6	3.92
ดี	32	20.92
ปานกลาง	64	41.83
อ่อน	33	21.57
ไม่ตอบแบบสอบถาม	14	9.15
รวม	153	100.00

ตาราง 12 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง th / θ / ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.83 รองลงมาอยู่ในระดับอ่อนและระดับดี คิดเป็นร้อยละ 21.57 และ 20.92 ตามลำดับ นอกนั้นอยู่ในระดับดีมากและดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 3.92 และ 2.61 ตามลำดับ

2.2.3.2 th / ๘ /

ตาราง 13 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง th / ๘ /

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	3	1.96
ดีมาก	16	10.46
ดี	37	24.18
ปานกลาง	49	32.03
อ่อน	29	18.95
ไม่ตอบแบบสอบถาม	19	12.42
รวม	153	100.00

จากตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง th / ๘ / ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาอยู่ในระดับดี อ่อน ดีมาก และดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 24.18, 18.95, 10.46 และ 1.96 ตามลำดับ

2.2.3.3 v/v/

ตาราง 14 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง v /v/

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	7	4.56
ดีมาก	10	6.54
ดี	39	25.49
ปานกลาง	58	37.91
อ่อน	18	11.77
ไม่ตอบแบบสอบถาม	21	13.73
รวม	153	100.00

ตาราง 14 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง v/v/ ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.91 รองลงมาอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 25.49 นอกนั้นอยู่ในระดับอ่อน ดีมาก ดีเยี่ยม คือ ร้อยละ 11.77, 6.45, และ 4.56 ตามลำดับ

2.2.3.4 Z / z /

ตาราง 15 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง z / z /

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	4	2.61
ดีมาก	13	8.50
ดี	38	24.84
ปานกลาง	60	39.21
อ่อน	20	13.07
ไม่ตอบแบบสอบถาม	18	11.77
รวม	153	100.00

ตาราง 15 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง z / z / ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.21 รองลงมาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 24.84 นอกนั้นอยู่ในระดับอ่อน ดีมาก และดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 13.07, 8.50 และ 2.61 ตามลำดับ

2.2.3.5 _dge / d₃ /

ตาราง 16 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง _dge / d₃ /

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	3	1.96
ดีมาก	9	5.88
ดี	39	25.49
ปานกลาง	69	45.10
อ่อน	23	15.03
ไม่ตอบแบบสอบถาม	10	6.54
รวม	153	100.00

ตาราง 16 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง _dge / d₃ / ว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 25.49 นอกนั้นอยู่ในระดับอ่อน ดีมากและดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 15.03, 5.88 และ 1.96 ตามลำดับ

2.2.3.6 j /j /

ตาราง 17 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการออกเสียง j /j /

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	3	1.96
ดีมาก	16	10.46
ดี	48	31.37
ปานกลาง	56	36.60
อ่อน	12	7.84
ไม่ตอบแบบสอบถาม	18	11.77
รวม	153	100.00

ตาราง 17 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียง j /j / ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 31.37 นอกนั้นอยู่ในระดับดีมาก อ่อน และดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 10.46, 7.84 และ 1.96 ตามลำดับ

จากตารางที่ 10-17 แสดงให้เห็นว่าจากการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง มีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการออกเสียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด นอกจากนี้ยังเห็นว่าผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีปัญหาเกี่ยวกับการออกเสียง th /θ/ และ เสียง th /θ/

2.3 การใช้โครงสร้างประโยค

2.3.1 โครงสร้างประโยค

ตาราง 18 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้โครงสร้างประโยค

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	2	1.30
ดีมาก	12	7.84
ดี	45	29.42
ปานกลาง	61	39.87
อ่อน	17	11.11
ไม่ตอบแบบสอบถาม	16	10.46
รวม	153	100.00

ตาราง 18 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้โครงสร้างประโยคว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.87 รองลงมาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 29.42 นอกนั้นอยู่ในระดับอ่อน ดีมาก และดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 11.11, 7.84 และ 1.30 ตามลำดับ

2.3.2 การสื่อความหมาย

ตาราง 19 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการสื่อความหมาย

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	4	2.61
ดีมาก	23	15.03
ดี	60	39.21
ปานกลาง	38	24.83
อ่อน	9	5.88
ไม่ตอบแบบสอบถาม	19	12.42
รวม	153	100.00

ตาราง 19 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการสื่อความหมายว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 39.21 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.83 นอกนั้นอยู่ในระดับ ดีมาก อ่อน และดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 15.03, 5.88 และ 2.61 ตามลำดับ

2.4 ความสามารถในการสื่อสาร

ตาราง 20 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	5	3.27
ดีมาก	23	15.03
ดี	55	35.94
ปานกลาง	49	32.03
อ่อน	10	6.54
ไม่ตอบแบบสอบถาม	11	7.19
รวม	153	100.00

ตาราง 20 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันคือระดับดีและระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.94 และ 32.03 ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก อ่อน และดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 15.03, 6.54 และ 3.27 ตามลำดับ

ผลของการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีปัญหาเกี่ยวกับการออกเสียง แต่ก็ไม่ได้ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารมากนัก ซึ่งเห็นได้จากความพึงพอใจในด้านการสื่อความหมายและความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับดีมากที่สุด

3. ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้แสดงความคิดเห็นต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านโรงแรม (Hotels)

3.1.1 พนักงานต้อนรับ (Receptionists)

ตาราง 21 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	79	51.64
ปานกลาง	65	42.48
แย่	5	3.27
ไม่ตอบแบบสอบถาม	4	2.61
รวม	153	100.00

ตาราง 21 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 51.64 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและแย่ คือ ร้อยละ 42.48 และ 3.27 ตามลำดับ

3.1.2 แคชเชียร์ (Cashiers)

ตาราง 22 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของแคชเชียร์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	38	24.83
ปานกลาง	101	66.02
แย่	9	5.88
ไม่ตอบแบบสอบถาม	5	3.27
รวม	153	100.00

ตาราง 22 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของแคชเชียร์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 66.02 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีและแย่ คือ ร้อยละ 24.83 และ 5.88 ตามลำดับ

3.1.3 พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Housekeepers)

ตาราง 23 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	12	7.84
ปานกลาง	64	41.83
แย่	71	46.41
ไม่ตอบแบบสอบถาม	6	3.92
รวม	153	100.00

ตาราง 23 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานทำความสะอาดห้องพักว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ ระดับแย่และปานกลาง คือ ร้อยละ 46.41 และ 41.83 ตามลำดับ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 7.84

3.2 พนักงานบริษัทนำเที่ยว (Travel agencies)

ตาราง 24 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	76	49.67
ปานกลาง	65	42.48
แย่	2	1.30
ไม่ตอบแบบสอบถาม	10	6.54
รวม	153	100.00

ตาราง 24 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ ระดับดี และปานกลาง คือ ร้อยละ 49.67 และ 42.48 ตามลำดับ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับแย่ คือ ร้อยละ 1.30

3.3 มัคคุเทศก์ (Tour guides)

ตาราง 25 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	83	54.25
ปานกลาง	63	41.18
แย่	1	0.65
ไม่ตอบแบบสอบถาม	6	3.92
รวม	153	100.00

ตาราง 25 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 54.25 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและแย่ คือ ร้อยละ 41.18 และ 0.65 ตามลำดับ

3.4 เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว (Tourist officers)

ตาราง 26 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	50	32.68
ปานกลาง	80	52.28
แย่	10	6.54
ไม่ตอบแบบสอบถาม	13	8.50
รวม	153	100.00

ตาราง 26 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 52.28 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีและแย่ คือ ร้อยละ 32.68 และ 6.54 ตามลำดับ

3.5 พ่อค้าแม่ค้า (Traders)

ตาราง 27 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพ่อค้าแม่ค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	17	11.11
ปานกลาง	86	56.21
แย่	41	26.80
ไม่ตอบแบบสอบถาม	9	5.88
รวม	153	100.00

ตาราง 27 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพ่อค้าแม่ค้าว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 56.21 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับแย่และดี คือ ร้อยละ 26.80 และ 11.11 ตามลำดับ

3.6 ร้านอาหาร (Restaurants)

3.6.1 พนักงานเสิร์ฟ (Waiters/Waitresses)

ตาราง 28 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานเสิร์ฟ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	13	8.50
ปานกลาง	75	49.02
แย่	57	37.25
ไม่ตอบแบบสอบถาม	8	5.23
รวม	153	100.00

ตาราง 28 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานเสิร์ฟว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 49.02 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับแย่และดี คือ ร้อยละ 37.25 และ 8.50 ตามลำดับ

3.7 พนักงานธนาคาร (Bank officers)

ตาราง 29 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	60	39.21
ปานกลาง	58	37.91
แย่	16	10.46
ไม่ตอบแบบสอบถาม	19	12.42
รวม	153	100.00

ตาราง 29 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ ระดับดีและปานกลาง คือ ร้อยละ 39.21 และ 37.91 ตามลำดับ รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับแย่ คือ ร้อยละ 10.46

3.8 พนักงานไปรษณีย์ (Post officers)

ตาราง 30 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไปรษณีย์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	28	18.29
ปานกลาง	79	51.64
แย่	22	14.38
ไม่ตอบแบบสอบถาม	24	15.69
รวม	153	100.00

ตาราง 30 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไปรษณีย์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 51.64 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีและแย่ คือ ร้อยละ 18.29 และ 14.38 ตามลำดับ

3.9 แหล่งท่องเที่ยว (Visiting centers)

3.9.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว (Officers)

ตาราง 31 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	25	16.34
ปานกลาง	80	52.28
แย่	10	6.54
ไม่ตอบแบบสอบถาม	38	24.83
รวม	153	100.00

ตาราง 31 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 52.28 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีและแย่ คือ ร้อยละ 16.34 และ 6.54 ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

4.1 คุณลักษณะหรือบุคลิกของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

4.1.1 พนักงานต้อนรับ (Receptionists)

ตาราง 32 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานต้อนรับ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	76	51.64
ดี	50	32.68
ปานกลาง	18	11.77
แย่	2	1.30
ไม่ตอบแบบสอบถาม	4	2.61
รวม	153	100.00

ตาราง 32 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานต้อนรับว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ร้อยละ 51.64 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 32.68, 11.77 และ 1.30 ตามลำดับ

4.1.2 แคชเชียร์ (Cashiers)

ตาราง 33 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของแคชเชียร์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	44	28.77
ดี	71	46.41
ปานกลาง	30	19.61
แย่	1	0.65
ไม่ตอบแบบสอบถาม	7	4.56
รวม	153	100.00

ตาราง 33 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของแคชเชียร์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 46.41 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 28.77, 19.61 และ 0.65 ตามลำดับ

4.1.3 พนักงานบริษัทนำเที่ยว (Travel agencies)

ตาราง 34 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานบริษัทนำเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	54	35.29
ดี	78	50.99
ปานกลาง	11	7.19
แย่	1	0.65
ไม่ตอบแบบสอบถาม	9	5.88
รวม	153	100.00

ตาราง 34 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานบริษัทนำเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 50.99 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 35.29, 7.19 และ 0.65 ตามลำดับ

4.1.4 มัคคุเทศก์ (Tour guides)

ตาราง 35 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของมัคคุเทศก์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	71	46.41
ดี	58	37.91
ปานกลาง	13	8.50
แย่	1	0.65
ไม่ตอบแบบสอบถาม	10	6.54
รวม	153	100.00

ตาราง 35 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของมัคคุเทศก์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ร้อยละ 46.41 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 37.91, 8.50 และ 0.65 ตามลำดับ

4.1.5 เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว (Tourist officers)

ตาราง 36 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	40	26.14
ดี	72	47.06
ปานกลาง	21	13.73
แย่	5	3.27
ไม่ตอบแบบสอบถาม	15	9.80
รวม	153	100.00

ตาราง 36 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 47.06 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 26.14, 13.73 และ 3.27 ตามลำดับ

4.1.6 พ่อค้าแม่ค้า (Traders)

ตาราง 37 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพ่อค้าแม่ค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	24	15.69
ดี	77	50.33
ปานกลาง	30	19.61
แย่	11	7.91
ไม่ตอบแบบสอบถาม	11	7.91
รวม	153	100.00

ตาราง 37 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพ่อค้าแม่ค้าว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 50.33 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดีมาก และแย่ คือ ร้อยละ 19.61, 15.69 และ 7.19 ตามลำดับ

4.1.7 พนักงานเสิร์ฟ (Waiters / Waitresses)

ตาราง 38 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานเสิร์ฟ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	53	34.63
ดี	47	30.72
ปานกลาง	30	19.61
แย่	13	8.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	10	6.54
รวม	153	100.00

ตาราง 38 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานเสิร์ฟว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากและระดับดี คือ ร้อยละ 34.63 และ 30.72 ตามลำดับ รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 19.61 และ 8.50 ตามลำดับ

4.1.8 พนักงานธนาคาร (Bank officers)

ตาราง 39 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานธนาคาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	39	25.49
ดี	70	45.77
ปานกลาง	22	14.38
แย้	7	4.56
ไม่ตอบแบบสอบถาม	15	9.80
รวม	153	100.00

ตาราง 39 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของพนักงานธนาคารว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 45.77 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ปานกลาง และแย้ คือ ร้อยละ 25.49, 14.38 และ 4.56 ตามลำดับ

4.1.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว (Visiting center officers)

ตาราง 40 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	37	24.18
ดี	84	54.91
ปานกลาง	17	11.11
แย่	3	1.96
ไม่ตอบแบบสอบถาม	12	7.84
รวม	153	100.00

ตาราง 40 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 54.91 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 24.18, 11.11 และ 1.96 ตามลำดับ

จากตาราง 32-40 แสดงให้เห็นโดยภาพรวมว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ที่น่าพอใจต่อธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

4.2 คุณภาพของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

4.2.1 ผู้ให้บริการ (Service people)

4.2.1.1 พนักงานต้อนรับ (Receptionists)

ตาราง 41 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของพนักงานต้อนรับ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	95	62.10
ปานกลาง	42	27.45
แย่	14	2.61
ไม่ตอบแบบสอบถาม	12	7.84
รวม	153	100.00

ตาราง 41 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของพนักงานต้อนรับว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 62.10 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 27.45 และ 2.61 ตามลำดับ

4.2.1.2 แคชเชียร์ (Cashiers)

ตาราง 42 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของ
แคชเชียร์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	93	60.80
ปานกลาง	54	35.29
แย่	4	2.61
ไม่ตอบแบบสอบถาม	2	1.30
รวม	153	100.00

ตาราง 42 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของ
แคชเชียร์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 60.80 รองลงมาที่มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 35.29 และ 2.61 ตามลำดับ

4.2.1.3 พนักงานบริษัทนำเที่ยว (Travel agencies)

ตาราง 43 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของพนักงานบริษัทนำเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	103	67.33
ปานกลาง	38	24.83
แย่	10	6.54
ไม่ตอบแบบสอบถาม	2	1.30
รวม	153	100.00

ตาราง 43 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของพนักงานบริษัทนำเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 67.33 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และควรปรับปรุง คือ ร้อยละ 24.83 และ 6.54 ตามลำดับ

4.2.1.4 มัคคุเทศก์ (Tour guides)

ตาราง 44 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของ มัคคุเทศก์

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	107	69.93
ปานกลาง	35	22.88
แย้	6	3.92
ไม่ตอบแบบสอบถาม	5	3.27
รวม	153	100.00

ตาราง 44 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของ มัคคุเทศก์ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 69.93 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และแย้ คือ ร้อยละ 22.88 และ 3.92 ตามลำดับ

4.2.1.5 เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว (Tourist officers)

ตาราง 45 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	78	50.99
ปานกลาง	53	34.63
แย่	18	11.71
ไม่ตอบแบบสอบถาม	4	2.61
รวม	153	100.00

ตาราง 45 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 50.99 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 34.63 และ 11.71 ตามลำดับ

4.2.1.6 พ่อค้าแม่ค้า (Traders)

ตาราง 46 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของพ่อค้าแม่ค้า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	57	37.25
ปานกลาง	75	49.02
แย้	19	12.42
ไม่ตอบแบบสอบถาม	2	1.30
รวม	153	100.00

ตาราง 46 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของพ่อค้าแม่ค้าว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 49.02 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และแย้ คือ ร้อยละ 37.25 และ 12.42 ตามลำดับ

4.2.1.7 พนักงานเสิร์ฟ (Waiters / Waitresses)

ตาราง 47 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของพนักงานเสิร์ฟ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	67	43.80
ปานกลาง	68	44.44
แย่	15	9.80
ไม่ตอบแบบสอบถาม	3	1.96
รวม	153	100.00

ตาราง 47 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของพนักงานเสิร์ฟว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับดี คือ ร้อยละ 44.44 และ 43.80 ตามลำดับ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับแย่ คือ ร้อยละ 9.80

4.2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว (Tourist facilities)

4.2.2.1 ห้องน้ำ (Toilets)

ตาราง 48 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของ
ห้องน้ำ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	18	11.77
ปานกลาง	67	43.80
แย่	61	39.87
ไม่ตอบแบบสอบถาม	7	4.56
รวม	153	100.00

ตาราง 48 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของห้องน้ำ
ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 43.80 รองลงมามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับแย่ และระดับดี คือ ร้อยละ 39.87 และ 11.77 ตามลำดับ

4.2.2.2 ร้านอาหาร (Restaurants)

ตาราง 49 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของร้านอาหาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	72	47.06
ปานกลาง	73	47.71
แย่	8	5.23
ไม่ตอบแบบสอบถาม	0	0
รวม	153	100.00

ตาราง 49 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของร้านอาหารว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับดี คือ ร้อยละ 47.71 และ 47.06 ตามลำดับ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับแย่ คือ ร้อยละ 5.23

4.2.2.3 ข้อมูลสื่อสาร (Information)

ตาราง 50 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของข้อมูลสื่อสาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	61	39.87
ปานกลาง	73	47.71
แย่	19	12.42
ไม่ตอบแบบสอบถาม	0	0
รวม	153	100.00

ตาราง 50 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของข้อมูลสื่อสารว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 47.71 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และแย่ คือ ร้อยละ 39.87 และ 12.42 ตามลำดับ

4.2.3 ร้านขายของของที่ระลึก (Souvenir shops)

4.2.3.1 ของที่ระลึก (Souvenirs)

ตาราง 51 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของ
ของที่ระลึก

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	80	52.28
ปานกลาง	59	38.57
แย่	10	6.54
ไม่ตอบแบบสอบถาม	4	2.61
รวม	153	100.00

ตาราง 51 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของ
ของที่ระลึกว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 52.28 รองลงมามีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 38.57 และ 6.54 ตามลำดับ

4.2.3.2 ความหลากหลายของของที่ระลึก (Variety of souvenirs)

ตาราง 52 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อความหลากหลายของของที่ระลึก

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	82	53.59
ปานกลาง	52	33.99
แย่	16	10.46
ไม่ตอบแบบสอบถาม	3	1.96
รวม	153	100.00

ตาราง 52 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อความหลากหลายของของที่ระลึกว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 53.59 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และแย่ คือ ร้อยละ 33.99 และ 10.46 ตามลำดับ

4.2.3.3 พนักงานขาย (Shop assistants)

ตาราง 53 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพของพนักงานขาย

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ดี	69	45.10
ปานกลาง	74	48.37
แย่	9	5.88
ไม่ตอบแบบสอบถาม	1	0.65
รวม	153	100.00

ตาราง 53 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพของพนักงานขายว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 48.37 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และแย่ คือ ร้อยละ 45.10 และ 5.88 ตามลำดับ

จากตาราง 41-53 แสดงให้เห็นโดยภาพรวมว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่มีบางกลุ่ม เช่น พ่อค้าแม่ค้า พนักงานขายและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไว้ดังนี้

- 5.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อประเทศไทยมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม คนไทยมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีน้ำใจ มีความสุภาพ
- 5.2 ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวควรศึกษาทางด้านวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อย่างเหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวควรมีความสามารถด้านการสื่อสารภาษาที่สาม เช่น ภาษาสเปน ภาษาจีน ภาษาอิตาลี เป็นต้น
- 5.4 ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวควรมีการฝึกอบรมด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง เช่น การออกเสียง
- 5.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตำหนิคนขับรถตึกตึกว่ามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงกริยาอาการที่ก้าวร้าว และการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับแย่

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ คุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยและข้อเสนอแนะของนัก ท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีประชากรเป็นนัก ท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยและใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างแบบปฏิบัติการณ์ จำนวน 153 คน ที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ใช้วิธีการสอบถามสัมภาษณ์เพื่อความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม และเตรียมคำถามไว้ในรายการเพื่ออำนวยความสะดวกและทำเครื่องหมายตามความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่ง ประกอบด้วยประเทศที่มาของนักท่องเที่ยว เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการเดินทางมา ท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่มาประเทศไทยและการใช้ภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ตัวเลือกเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการ ท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการ ท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตอนที่ 4 เป็นความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ในประเทศไทย โดยตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า และตอนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีลักษณะคำถาม แบบปลายเปิด เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระคณะผู้วิจัยได้ กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามวิธีสุ่มให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ร่วมกันไปพร้อมทั้งอธิบายแก่นักท่องเที่ยว สงสัยในคำถาม ซึ่งใช้เวลารวมทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2546 ถึง วันที่ 31

ธันวาคม 2546 และได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 153 ชุด การวิเคราะห์ที่ข้อมูลดำเนินการโดยใช้วิธีการสถิติ ในการหาค่าความถี่ของข้อมูลโดยคำนวณเป็นค่าร้อยละในข้อคำถามที่เป็นตัวเลือกและมาตราส่วนประเมินค่า และโดยการอ่านข้อเสนอนะและจัดหมวดหมู่ของความคิดเห็นซึ่งทำการอภิปรายออกมาเป็นความเรียง มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากประเทศในกลุ่มยุโรป รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอเมริกา กลุ่มประเทศเอเชีย กลุ่มประเทศอัฟริกา และกลุ่มประเทศออสเตรเลีย ตามลำดับ
2. นักท่องเที่ยวเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.33 เพศหญิง ร้อยละ 49.67
3. นักท่องเที่ยวมีอายุระหว่าง 20-35 ปี มากที่สุด รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ขึ้นไปและอายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ
4. นักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามากที่สุด รองลงมา มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาตรีน้อยที่สุด
5. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพนักธุรกิจ หรือมีกิจการส่วนตัว รองลงมาเป็นอาชีพอื่น ๆ เช่น เกษตรกร นักเรียน คนว่างงาน เกษียณอายุ และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือข้าราชการ
6. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง
7. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นครั้งแรกมากที่สุด รองลงมาคือ มากกว่า 3 ครั้ง 2 ครั้ง และ จำนวน 3 ครั้ง ตามลำดับ
8. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งมากที่สุด รองลงมาเป็นภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

2.1 การใช้คำศัพท์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการใช้คำศัพท์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงระดับดีเยี่ยม ร้อยละ 73.85

ระดับอ่อน ร้อยละ 15.69

2.2 การออกเสียง

2.2.1 ch /tʃ/

นักท่องเที่ยวดังกล่าวต่างประเทศมีความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้าน การท่องเที่ยวด้านการออกเสียง ch /tʃ/ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 84.31

ระดับอ่อน ร้อยละ 8.50

2.2.2 sh /ʃ/

นักท่องเที่ยวดังกล่าวต่างประเทศมีความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้าน การท่องเที่ยวด้านการออกเสียง sh /ʃ/ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 81.05

ระดับอ่อน ร้อยละ 7.19

2.2.3 th

2.2.3.1 th /θ/

นักท่องเที่ยวดังกล่าวต่างประเทศมีความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้าน การท่องเที่ยวด้านการออกเสียง th /θ/ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 69.28

ระดับอ่อน ร้อยละ 21.57

2.2.3.2 th /θ/

นักท่องเที่ยวดังกล่าวต่างประเทศมีความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้าน การท่องเที่ยวด้านการออกเสียง th /θ/ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 68.63

ระดับอ่อน ร้อยละ 18.95

2.2.4 v / v /

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการออกเสียง v / v / อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 74.52

ระดับอ่อน ร้อยละ 11.76

2.2.5 z / z /

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการออกเสียง z / z / อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 75.17

ระดับอ่อน ร้อยละ 13.07

2.2.6 dge / d₃ /

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการออกเสียง dge / d₃ / อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 78.43

ระดับอ่อน ร้อยละ 15.03

2.2.7 j / j /

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการออกเสียง j / j / อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 80.39

ระดับอ่อน ร้อยละ 7.84

2.3 การใช้โครงสร้างประโยค

2.3.1 โครงสร้างประโยคที่สมบูรณ์

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการใช้โครงสร้างประโยคที่สมบูรณ์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 78.42

ระดับอ่อน ร้อยละ 11.11

2.3.2 การสื่อความหมาย

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการสื่อความหมาย อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 81.70

ระดับอ่อน ร้อยละ 5.88

2.4 ความสามารถในการสื่อสาร

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านความสามารถในการสื่อสาร อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีเยี่ยม ร้อยละ 86.28

ระดับอ่อน ร้อยละ 6.54

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านการใช้คำศัพท์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งพิจารณาว่าไม่เป็นปัญหาในการใช้ภาษา สำหรับด้านการออกเสียงนักท่องเที่ยวยุโรปมีความคิดเห็นว่าการ ออกเสียงของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไปซึ่งแสดงให้เห็นว่าการ ออกเสียงไม่มีปัญหาแต่เสียงที่ควรมีการพิจารณาแก้ไข คือ เสียง th / θ / / ð / และ เสียง dge / dʒ / สำหรับการเลือกใช้โครงสร้างประโยค นักท่องเที่ยวยุโรปมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาด้านการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.1 ด้านโรงแรม

3.1.1 พนักงานต้อนรับ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านโรงแรมของพนักงานต้อนรับ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 94.11

ระดับแย่ ร้อยละ 3.27

3.1.2 พนักงานแคชเชียร์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านโรงแรมของพนักงานแคชเชียร์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 90.85

ระดับแย่ ร้อยละ 5.88

3.1.3 พนักงานทำความสะอาดห้องพัก

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านโรงแรมของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 49.67

ระดับแย่ ร้อยละ 46.41

3.2 พนักงานบริษัทนำเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานบริษัทนำเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 92.15

ระดับแย่ ร้อยละ 1.30

3.3 มัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 95.43

ระดับแย่ ร้อยละ 0.65

3.4 เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 84.97

ระดับแย่ ร้อยละ 6.54

3.5 พ่อค้าแม่ค้า

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพ่อค้าแม่ค้า อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 67.32

ระดับแย่ ร้อยละ 26.80

3.6 ร้านอาหาร

3.6.1 พนักงานเสิร์ฟ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านร้านอาหารของพนักงานเสิร์ฟ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 57.52

ระดับแย่ ร้อยละ 37.25

3.7 พนักงานธนาคาร

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานธนาคาร อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 77.13
ระดับแย่	ร้อยละ 10.46

3.8 พนักงานไปรษณีย์

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานไปรษณีย์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 69.93
ระดับแย่	ร้อยละ 14.38

3.9 แหล่งท่องเที่ยว

3.9.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 68.63
ระดับแย่	ร้อยละ 6.54

นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานเสิร์ฟและพ่อค้าแม่ค้าอยู่ในระดับที่ควรมีการพิจารณาแก้ไขมากที่สุด นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาของผู้ให้บริการอยู่ในระดับที่เข้าได้คือปานกลางถึงดี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพ ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

4.1 คุณลักษณะหรือบุคลิกของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

4.1.1 พนักงานต้อนรับ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการ
ท่องเที่ยวของพนักงานต้อนรับ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ	96.07
ระดับแย่	ร้อยละ	1.30

4.1.2 แคชเชียร์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการ
ท่องเที่ยวของแคชเชียร์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ	94.78
ระดับแย่	ร้อยละ	0.65

4.1.3 พนักงานบริษัทนำเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการ
ท่องเที่ยวของพนักงานบริษัทนำเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ	93.46
ระดับแย่	ร้อยละ	0.65

4.1.4 มัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการ
ท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ	92.82
ระดับแย่	ร้อยละ	0.65

4.1.5 เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ 86.93
ระดับแย่	ร้อยละ 3.27

4.1.6 พ่อค้าแม่ค้า

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพ่อค้าแม่ค้า อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ 85.63
ระดับแย่	ร้อยละ 7.19

4.1.7 พนักงานเสิร์ฟ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานเสิร์ฟ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ 84.97
ระดับแย่	ร้อยละ 8.50

4.1.8 พนักงานธนาคาร

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานธนาคาร อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ 85.62
ระดับแย่	ร้อยละ 4.58

4.1.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดีมาก	ร้อยละ 90.19
ระดับแย่	ร้อยละ 1.96

4.2 คุณภาพของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

4.2.1 ผู้ให้บริการ

4.2.1.1 พนักงานต้อนรับ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานต้อนรับ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ	89.54
ระดับแย่	ร้อยละ	2.61

4.2.1.2 พนักงานแคชเชียร์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานแคชเชียร์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ	96.07
ระดับแย่	ร้อยละ	2.61

4.2.1.3 พนักงานบริษัทนำเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานบริษัทนำเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ	92.16
ระดับแย่	ร้อยละ	6.54

4.2.1.4 มัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ	92.81
ระดับแย่	ร้อยละ	3.92

4.2.1.5 เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 85.62

ระดับแย่ ร้อยละ 11.76

4.2.1.6 พ่อค้าแม่ค้า

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพ่อค้าแม่ค้า อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 86.27

ระดับแย่ ร้อยละ 12.42

4.2.1.7 พนักงานเสิร์ฟ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวของพนักงานเสิร์ฟ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 88.23

ระดับแย่ ร้อยละ 9.80

4.2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว

4.2.2.1 ห้องน้ำ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวของห้องน้ำ อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 55.55

ระดับแย่ ร้อยละ 39.87

4.2.2.2 ร้านอาหาร

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวของร้านอาหาร อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี ร้อยละ 94.77

ระดับแย่ ร้อยละ 5.23

4.2.2.3 ข้อมูลสื่อสาร

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวของข้อมูลสื่อสาร อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 87.58
ระดับแย่	ร้อยละ 12.42

4.2.3 ร้านขายของที่ระลึก

4.2.3.1 ของที่ระลึก

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพร้านขายของที่ระลึกต่อของที่ระลึก อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 90.85
ระดับแย่	ร้อยละ 6.54

4.2.3.2 ความหลากหลายของ ของที่ระลึก

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพร้านขายของที่ระลึกต่อความหลากหลายของของที่ระลึก อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 87.58
ระดับแย่	ร้อยละ 10.46

4.2.3.3 พนักงานขาย

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพร้านขายของที่ระลึกต่อพนักงานขาย อยู่ใน

ระดับปานกลางถึงดี	ร้อยละ 93.47
ระดับแย่	ร้อยละ 5.88

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะหรือบุคลิกของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจอย่างมาก ส่วนด้านคุณภาพของการให้บริการด้านการท่องเที่ยว สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ ห้องน้ำซึ่งควรพิจารณาแก้ไข

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อ การบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ไว้ดังนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อประเทศไทยมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีน้ำใจและความสุภาพของคนไทย สำหรับด้านที่จะต้องได้รับการพิจารณาแก้ไขคือ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการของคนขับรถสามล้อเครื่อง เช่น การพูดจาที่ไม่สุภาพ การแสดงกิริยาอาการก้าวร้าว นอกจากนี้การใช้ภาษาอังกฤษของคนขับ รถสามล้อเครื่องยังอยู่ในระดับแย่ ดังนั้นผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวควรได้รับการฝึกอบรมทั้งทางด้านบริการ การใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง รวมถึงควรมีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาที่สามและควรศึกษาวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

อภิปรายผล

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีหลายด้านในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสาร หรือ ทางด้านการบริการของผู้ให้บริการและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีจำกัด ควรมีการเก็บข้อมูลตลอดปี เนื่องจากจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
2. คณะผู้วิจัยควรมีการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจากสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยว่านักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวสถานที่ใดและในจังหวัดใดมากที่สุดก่อนทำการเก็บข้อมูล
3. สถิติที่ใช้เป็นเพียงค่าร้อยละ หากมีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยด้วยจะทำให้ได้ระดับของความเชื่อมั่นของข้อมูลสูงกว่านี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการพูดภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการใช้ภาษาต่างประเทศของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
2. ควรมีการเก็บข้อมูลในบางพื้นที่ของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เช่น ภาคกลางและภาคใต้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการศึกษารายวิชาที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด และผู้ที่ได้ศึกษารายวิชานั้นสามารถนำมาใช้ประกอบอาชีพได้จริงหรือไม่





บรรณานุกรม

- กชกร คงเสมา และคณะ. (2544). การศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือตอนล่าง: กรณีศึกษา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม.พิษณุโลก, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ฉลอง พิมพ์สมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เดนิส แมคเคลวี และสเวน วินดาห์ล. (2528). แบบจำลองการสื่อสาร. (เสาวนิตร์ ยมาภัย และรวีวรรณ ประกอบผล). มปท.
- นันทพร วิกรมโรจนานันท์. (2523). การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 3 วิชาเอกภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทวัน ชุมตันติ. (2533). การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาโท กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัยนา ศรีทองเกตุ. (2528). ความพร้อมของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคใต้ในการผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผานิต บุญยะวรรณนะ. (2542). ความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว. รายงานการวิจัย., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพิมล เสนะวงศ์. (2541). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมผ่านภาษาอังกฤษ ในบริบทสังคมไทย: ยุทธวิธีและแบบแผนการแปร. กรุงเทพฯ: คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2541). คู่มือแนวทางการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.) มปท.
- สำนักวิชาการจัดการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2547). มปท.
- วรางคณา พุ่มจิ้น. (2544). ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับที่ทัวร์สามล้อในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วลัยพร นาวิการ. (2528). ข้อคิดบางประการในหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาษาปริทัศน์, 74-78.
- อัศจรรย์ วงศ์โสธร. (2527). มิติสัมพันธ์ของการทดสอบทางภาษา. ภาษาปริทัศน์, 121-127.

อุษา การจนสถิต. (2528). การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Berlo, David, K. (1960). The Process of Communication. New York : Holt,
Rinchart and Winston.

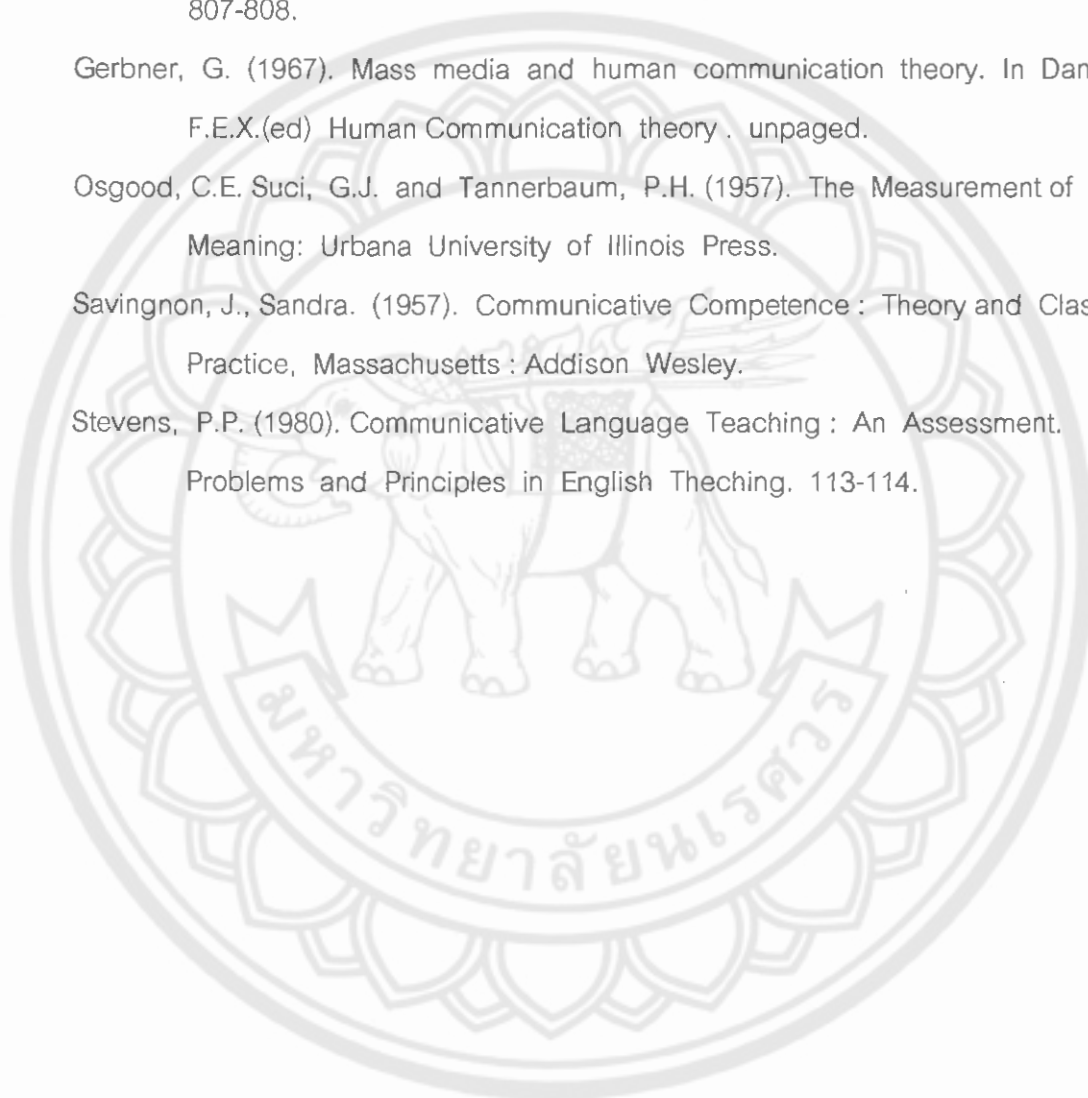
Crystal, David, K. (1997). English as a Globle Language. TESL Quarterly, 31(4),
807-808.

Gerbner, G. (1967). Mass media and human communication theory. In Dande.
F.E.X.(ed) Human Communication theory . unpagued.

Osgood, C.E. Suci, G.J. and Tannerbaum, P.H. (1957). The Measurement of
Meaning: Urbana University of Illinois Press.

Savingnon, J., Sandra. (1957). Communicative Competence : Theory and Classroom
Practice, Massachusetts : Addison Wesley.

Stevens, P.P. (1980). Communicative Language Teaching : An Assessment.
Problems and Principles in English Theching. 113-114.





ภาคผนวก

มหาวิทาลัยพระศรี

Questionnaire

For the project of Independent Study

96

“ A Study of English Communication Problems and Needs in
Tourism Services in Thailand”

By

Manee Jumpaphaeng and others

Dear Sir/Madam

We are students at Naresuan University, Phitsanuloke. We are required to conduct research as a part of our M.A. program in English. Please answer the following questions. The data will only be used for statistical purposes. Thank you.

Part I: Personal Data

1. Country of residence

- Asia-Pacific America Europe
 Australia Africa Other.....

2. Gender

- male female

3. Age

- under 20 years 20-35 years
 36-50 years over 50 years

4. Educational Background

- High School Undergraduate
 Post - graduate Other (please specify)

5. Occupation

- Student Government Officer
 Business / Self employed Retired
 Unemployed Other (please specify)

6. Type of Tour to Thailand

- Group Tour Private Tour
 Back – packing Other (please specify)

7. How many times have you been to Thailand ?

- Once Twice
 Three times Other (please specify)

8. English is my

- first language second language foreign language

Part II: Problems in English usage by service people in Thailand. From your experiences of travelling in Thailand, how would you rate their level of English? (Tick the appropriate boxes below)

Pattern	Excellent	Very good	Good	Fair	Poor
1. The usage of vocabulary					
2. Pronunciation					
2.1 ch /tʃ/ ch <u>e</u> f, ch <u>a</u> ir					
2.2 sh /ʃ/ sh <u>o</u> w, wash					
2.3 th - /θ/ th <u>i</u> n, th <u>u</u> ng - /ð/ th <u>e</u> , th <u>e</u> m					
2.4 v/v/ v <u>a</u> n, v <u>o</u> ice					
2.5 z /z/ z <u>o</u> o, z <u>e</u> ro					
2.6 _dge /dʒ/ knowled <u>g</u> e, judg <u>e</u>					
2.7 j /j/ jo <u>i</u> n, je <u>e</u> p					
3. Structure:					
3.1 Sentence forms					
3.2 Sentence meanings					
4. Ability to communicate: How well can they communicate?					

Part III: Tourists' needs of English usage

The language used by	Excellent	Average	Poor
1. Hotels			
- Receptionists			
- Cashiers			
- Housekeepers			
2. Travel agencies			
3. Tour guides			
4. Tourist officers			
5. Traders			
6. Restaurants			
- Waiters/Waitresses			
7. Bank officers			
8. Post officers			
9. Visiting centers			
- Officers			

Part IV: Other factors

Service people	Personality			
	Very good	Good	Fair	Poor
1. Receptionists				
2. Cashiers				
3. Travel agencies				
4. Tour guides				
5. Tourist officers				
6. Traders				
7. Waiters/Waitresses				
8. Bank officers				
9. Visiting center officers				

Service units	Quality of service provided by professionals		
	Good	Satisfactory	Poor
1. <u>Service people</u>			
- Receptionists			
- Cashiers			
- Travel agencies			
- Tour guides			
- Tourist officers			
- Traders			
- Waiters/Waitresses			
2. <u>Tourist facilities</u>			
- Toilets			
- Restaurants			
- Information			
3. <u>Souvenir shops</u>			
- Souvenirs			
- Variety of souvenirs			
- Shop assistants			

Part V: Other opinions and suggestions about services provided by Thai people.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you very much for your cooperation



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริการการศึกษา โทร. 0-5526-1169-70 ต่อ 116-119

ที่ ศธ 0527.02.01/20๑

วันที่ 13 มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ สยะนานนท์

ด้วยนายสุรวิฑูร ช่างโต นางสาวมณี จำปาแพง นางสาวอภิญา จิตมโนวรรณ นางสาวอารยา
สำราญ และนางสาววราภรณ์ ชิดแต่้ม นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การศึกษาปัญหา และความต้องการที่มีต่อ
การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้านการบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี
สิงห์น้อย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความ
รู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไข
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายพัฒนาฯ รักษาราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0527.02.01/

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก 65000

24 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน อาจารย์ดิศราวรรณ เลิศสาย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จำนวน 1 ฉบับ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนายสุรเดช ช้างโต นางสาวมณี จำปาแพง นางสาวอภิญา จิตมโนวรรณ นางสาวอารยา ตำราญ และนางสาววราภรณ์ ชิดรัมย์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การศึกษาศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้านบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดย มี รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี สิงห์น้อย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญกุล บำรุงไทย)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

งานบริการการศึกษา

โทร 0 - 5526 - 1169 - 70 ต่อ 116 - 119

โทรสาร 0 - 5526 - 1169 - 70 ต่อ 111



ที่ ศธ 0527.02.01/

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก 65000

24 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน คุณภฤศ พุทธนบ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จำนวน 1 ฉบับ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนายสุรยุทธ ช้างโต นางสาวมณี จำปาแพง นางสาวอภิญา จิตมโนวรรณ นางสาวอารยา
ลำราญ และนางสาววราภรณ์ ชิดแต่ม นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การศึกษานโยบายและความต้องการที่มีต่อ
การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้านบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี สิงห์น้อย
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความ
รู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไข
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญล บำรุงไทย)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

งานบริการการศึกษา

โทร 0 - 5526 - 1169 - 70 ต่อ 116 - 119

โทรสาร 0 - 5526 - 1169 - 70 ต่อ 111

COMMENTATOR'S CHECKLIST
(For Research Project)

Title: การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนในรายวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

Submitted by: 1. สมชาย วิชา 2. สมชาย วิชา
 3. สมชาย วิชา 4. สมชาย วิชา
 5. สมชาย วิชา 6. สมชาย วิชา

Please put a check (✓) in the appropriate slot where:

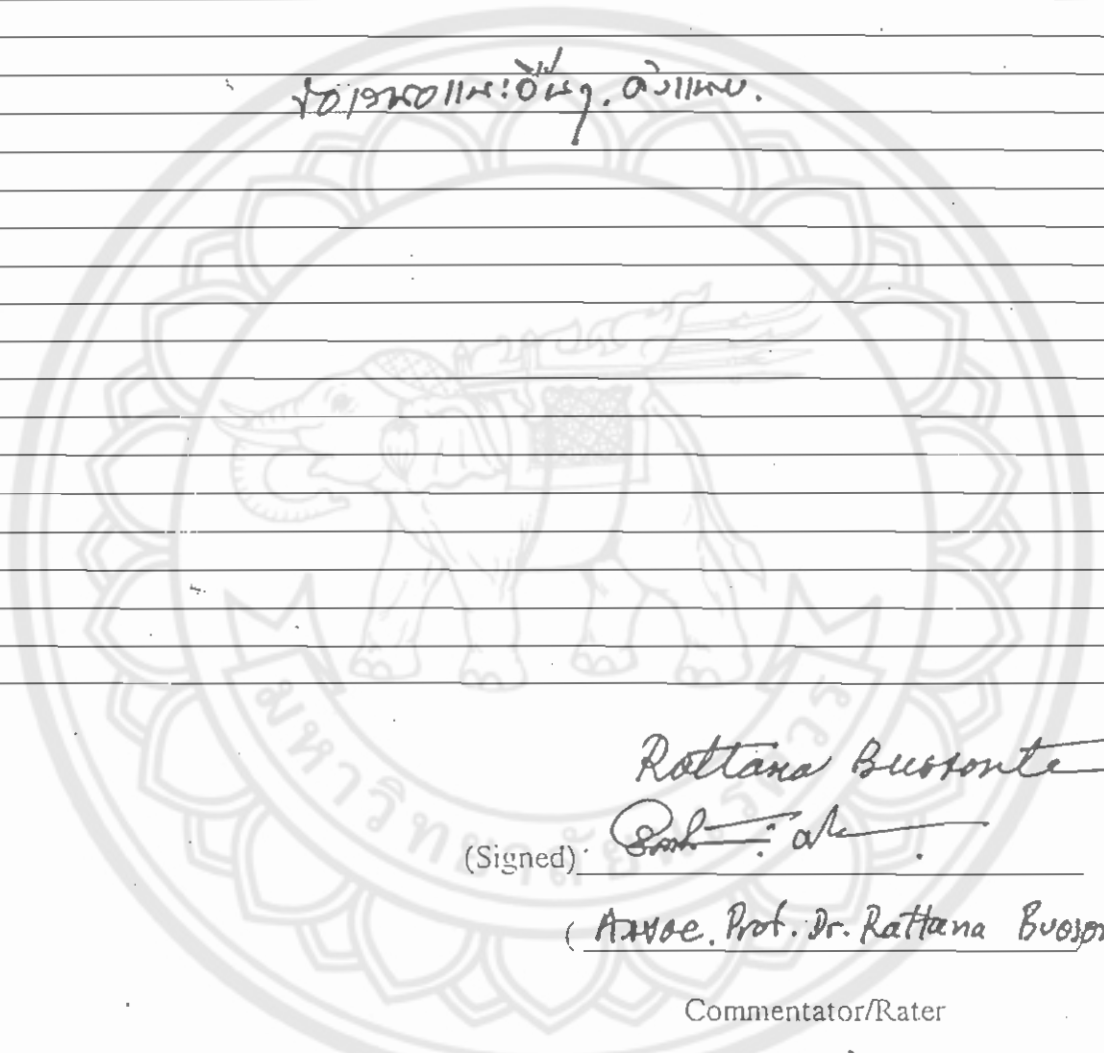
- 4 = strongly agree
- 3 = slightly agree
- 2 = slightly disagree
- 1 = strongly disagree
- 0 = Not applicable

No	Item	4	3	2	1	0
1.	The purposes of the study were clearly-stated.	✓
2.	The statement of the problem was clearly-defined	✓
3.	The subjects of the study were clearly-defined.	✓
4.	The subjects were suitable for the study.	✓
5.	The variables were well-defined.	✓
6.	The scope of the study was well-defined.	✓
7.	The scope of the study was appropriate.	✓
8.	The definition of terms were clearly defined.	✓
9.	The basic assumption was acceptable.	✓
10.	The presentation of tables was appropriate.
11.	The research design was appropriate.	✓
12.	The statistics used in the analysis of data were suitable.	✓
13.	The research tools were valid.	✓
14.	The research tools were reliable.	✓
15.	The research questions/hypotheses were reliable.	✓
16.	The research questions/hypotheses were sufficiently grounded on theory and research results.	✓
17.	The review of literature was extensive.	✓
18.	The review of literature was relevant to the topic.	✓
19.	The analysis of the data was correct.	✓
20.	Interpretations of the analysis were justifiably drawn.	✓
	The conclusion of the study was justified.
	Suggestions for further studies were reasonable.

Other comments: (Use additional sheets if needed)

1. 0000:0000 1 0000:0000 10:0000 (um 3). M97 "Aru"
0000:0000 "0000" 0000 "0000" 0000:0000

0000:0000:0000. 0000.



Rattana Bussonte

(Signed) 0000:0000

(Assoc. Prof. Dr. Rattana Bussonte)

Commentator/Rater

Date 4 Month April A.D. _____

Προτεινόμενα Comment

- ①. Η διάγνωση των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της "έκθεσης" της διάγνωσης της διακινδύνευσης των μελών της κίνδυνου
- ②. Η μελέτη της "έκθεσης" είναι "πρώτη" για να διαπιστωθεί αν τα αποτελέσματα της μελέτης είναι αξιόπιστα ή όχι. Η μελέτη της IS.
- ③. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της (Research Limitation) της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ④. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑤. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑥. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑦. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑧. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑨. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑩. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.
- ⑪. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης. Η μελέτη των μελών της 1. κινδυνεύει από την ημερομηνία της μελέτης.

(13) χ^2 test for independence. $df = 6 - 1 = 5$. $\chi^2_{0.05, 5} = 11.07$. $\chi^2_{obs} = 11.07$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted. $\chi^2_{obs} > \chi^2_{crit}$. $p < \alpha$.

(14) χ^2 test for goodness of fit. $df = 3 - 1 = 2$. $\chi^2_{0.05, 2} = 5.99$. $\chi^2_{obs} = 5.99$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted.

(15) χ^2 test for independence. $df = 3 - 1 = 2$. $\chi^2_{0.05, 2} = 5.99$. $\chi^2_{obs} = 5.99$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted. $\chi^2_{obs} > \chi^2_{crit}$. $p < \alpha$.

(16) χ^2 test for independence. $df = 2 - 1 = 1$. $\chi^2_{0.05, 1} = 3.84$. $\chi^2_{obs} = 3.84$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted.

(17) χ^2 test for independence. $df = 2 - 1 = 1$. $\chi^2_{0.05, 1} = 3.84$. $\chi^2_{obs} = 3.84$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted.

(18) χ^2 test for independence. $df = 1 - 1 = 0$. $\chi^2_{0.05, 0} = 0$. $\chi^2_{obs} = 0$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted.

(19) χ^2 test for independence. $df = 2 - 1 = 1$. $\chi^2_{0.05, 1} = 3.84$. $\chi^2_{obs} = 3.84$. $p < 0.05$. H_0 is rejected. H_a is accepted.

Signature
7/12/14

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - ชื่อสกุล : นางสาวมณี จำปาแพง
- เกิดเมื่อ : 2 มกราคม 2515
- สถานที่เกิด : ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 96 หมู่ 2 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
โทร. 0-9953-7357
- ตำแหน่งหน้าที่ : อาจารย์ประจำตามสัญญา
- สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย คณะมนุษยศาสตร์ ตำบลบ้านดู่
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2534 : ม.6 จากโรงเรียนเม็งรายมหาราชวิทยาคม อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2538 : ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) จากสถาบันราชภัฏเชียงราย
จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2547 : ศศ.ม.(ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
จังหวัดพิษณุโลก

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - ชื่อสกุล : นางสาววราภรณ์ ชิดรัมย์
- เกิดเมื่อ : 19 กุมภาพันธ์ 2518
- สถานที่เกิด : ตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 104 หมู่ 9 บ้านเหล่าเจริญ ตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น
จังหวัดแพร่ 54130
โทร. 0-9636-7599
- ตำแหน่งหน้าที่ : อาจารย์ประจำตามสัญญา
- สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย คณะมนุษยศาสตร์ ตำบลบ้านดู่
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2536 : ม.6 จากโรงเรียนสูงเม่นชนูปถัมภ์ อำเภอสูงเม่น
จังหวัดแพร่
- พ.ศ. 2541 : ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) จากสถาบันราชภัฏเชียงราย
จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2543 : ค.บ. (ภาษาอังกฤษ) จากสถาบันราชภัฏเชียงราย
จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2547 : ศศ.ม.(ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
จังหวัดพิษณุโลก

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ – ชื่อสกุล : นายสุรวิฑูรย์ ช่างโต
- เกิดเมื่อ : 13 มีนาคม 2519
- สถานที่เกิด : ตำบลน้ำทรง อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 11/1 หมู่ 6 ตำบลน้ำทรง อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ 60130
โทร. 0-5620-5010
- ตำแหน่งหน้าที่ : ครู (ครูต้นแบบปฏิรูปการเรียนรู้)
- สถานที่ทำงาน : โรงเรียนพยุหะวิทยา 1 หมู่ 4 ตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี
จังหวัดนครสวรรค์ 60130
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2536 : ม.6 จากโรงเรียนพยุหะพิทยาคม อำเภอพยุหะคีรี
จังหวัดนครสวรรค์
- พ.ศ. 2541 : ค.บ. (ภาษาอังกฤษ) จากสถาบันราชภัฏนครสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์
- พ.ศ. 2547 : ศศ.ม.(ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
จังหวัดพิษณุโลก

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - ชื่อสกุล : นางสาวอภิญา จิตมโนวรรณ
- เกิดเมื่อ : 25 สิงหาคม 2511
- สถานที่เกิด : ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 599/16 หมู่ 5 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000
โทร. 0-5371-9065
- ตำแหน่งหน้าที่ : อาจารย์ประจำตามสัญญา
- สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย คณะมนุษยศาสตร์ ตำบลบ้านดู่
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2530 : ม.6 จากโรงเรียนสามัคคีวิทยาคม อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2537 : ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) จากวิทยาลัยครูเชียงราย
จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2547 : ศศ.ม.(ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
จังหวัดพิษณุโลก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ -- ชื่อสกุล : นางสาวอารยา สำราญ
 เกิดเมื่อ : 8 กันยายน 2516
 สถานที่เกิด : ตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 63 หมู่ 4 ตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 30110
 โทร. 0-7257-9149
 ตำแหน่งหน้าที่ : อาจารย์ 1 ระดับ 5
 สถานที่ทำงาน : โรงเรียนพิมายวิทยา ตำบลในเมือง อำเภอพิมาย
 จังหวัดนครราชสีมา 30110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2534 : ม.6 จากโรงเรียนพิมายวิทยา อำเภอพิมาย
 จังหวัดนครราชสีมา

พ.ศ. 2538 : ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ) จากสถาบันราชภัฏนครราชสีมา
 จังหวัดนครราชสีมา

พ.ศ. 2547 : ศศ.ม.(ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
 จังหวัดพิษณุโลก