



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคี
ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
อย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง
จังหวัดตราด

The Foreign Language Learning Potentials of Sectors
Concerning with Organizing Sustainable Nature-Based
Tourism Activities in Ko Chang Area, Ko Chang
Sub-District, Trat Province

โดย นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์ และคณะ

สิงหาคม 2550

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาค
ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
อย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง
จังหวัดตราด

The Foreign Language Learning Potentials of Sectors
Concerning with Organizing Sustainable Nature-Based
Tourism Activities in Ko Chang Area, Ko Chang
Sub-District, Trat Province

คณะผู้วิจัย

1. นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์
2. ปิยากร หวังมหาพร
3. กมลทิพย์ ศรีหาเศษ

สังกัด

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ชุดโครงการธนาคารข้อมูลเพื่อการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยว
เชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดบูรพา (เกาะช้าง)

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัย เรื่อง “ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” เป็นส่วนหนึ่งในชุดโครงการธนาคารข้อมูลเพื่อการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กลุ่มจังหวัดบูรพา (เกาะช้าง) ที่ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ประจำปี 2549

งานวิจัยเรื่องนี้ สามารถดำเนินการได้สำเร็จ ด้วยการสนับสนุนและช่วยเหลือจากบุคคลและองค์กรหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ให้โอกาสแก่คณะผู้วิจัยได้ร่วมทำวิจัยดังกล่าว

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ เจียรกุล ผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาสนับสนุนและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่องานวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรจาก สำนักงานพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง (สพพ.1) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาคกลาง เขต 5 (ททท. เขต 5) อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง และองค์การบริหารส่วนตำบลกิ่งอำเภอเกาะช้าง ตลอดจนผู้ประกอบการภาคเอกชน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และประชาชน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นที่มีคุณค่าแก่งานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงด้วยดีมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษา ค้นคว้า เพื่อพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้ยั่งยืนตลอดไป

คณะผู้วิจัย

30 สิงหาคม 2550

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล และการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 มีเป้าประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสาขาหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืน เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ที่สามารถกระจายรายได้ และโอกาสพัฒนาแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง และมีวิสัยทัศน์ เกาะช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกหนึ่ง ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยว ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาศักยภาพและประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ภาษาอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ

- 1.) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
- 2.) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
- 3.) ประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 4.) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีจำนวน 131 คน สังกัดฝ่ายภาครัฐ ร้อยละ 12.98 ภาคเอกชน ร้อยละ 25.19 และภาคประชาชน ร้อยละ 61.83 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า

1.2 ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

1) การใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี พบว่า ภาครัฐใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจเป็นประจำทำนองเดียวกับภาคเอกชน แต่ในภาคประชาชน พบว่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ

2) ปัญหาในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาการสื่อสารหรือการสื่อความหมายทางภาษา ทั้งด้านการฟัง และการสนทนากันไม่เข้าใจ

3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยทั่วไป

ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้

ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวม พบว่า ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มภาคีมีระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงที่สุด

4) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง

ภาครัฐส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับปานกลางหรือพอใช้ แต่ไม่ค่อยละเอียดนัก ส่วนภาคเอกชนส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดี โดยสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวได้รู้เรื่องเนื่องจากใช้เป็นประจำจนเคยชินทุกวัน แต่ภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษา เพราะส่วนมากนักท่องเที่ยวจะมีไกด์แนะนำอยู่แล้ว

5.) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ต้องการ

ภาคีต้องการเพิ่มทักษะการพูด ฟัง เพื่อใช้ในการการสนทนาทั่วไป โดยกลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยว คือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีจำนวน 366 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สูงที่สุด ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นแบบ 1-2 คน มากที่สุด ทั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวเกาะช้างมาก่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวคนเดียวมากที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของกลุ่มภาคี ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1) การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับภาคี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่ติดต่อสื่อสารกับภาคีฝ่ายภาคประชาชนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลเส้นทาง การท่องเที่ยว/ความช่วยเหลือ ร้องลงมาคือ การสื่อสาร/สนทนาทั่วไป และ การทักทายทั่วไป ตามลำดับ ส่วนฝ่ายของภาคีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดต่อสื่อสารร้องลงมาคือ ภาคเอกชน และภาครัฐตามลำดับ

2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคี ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฝ่ายภาครัฐนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมี ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูง ส่วนภาคเอกชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าผู้ประกอบการนำเที่ยวมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงที่สุด ขณะที่ภาคประชาชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้างมี ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งเมื่อสอบถามปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารกับภาคี โดยเฉพาะกับภาคประชาชนซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้างมาก่อน

แต่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างแล้ว พบว่าแม้จะมีปัญหาด้านการสื่อสารแต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คิดว่าไม่มีปัญหามากนักเนื่องจากสามารถใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้

ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารที่พนักงานของภาคีไม่เข้าใจสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกำลังสื่อสาร

3.1 ระดับความพึงพอใจในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการพูดอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด ด้านการฟังอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด ด้านการอ่านอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด และด้านการเขียนอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด

โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าทักษะการสื่อสารไม่ค่อยพอใจเนื่องจากเรียนมาน้อย และไม่ค่อยได้ใช้ ส่วนภาครัฐและภาคเอกชนนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความไม่คุ้นเคยและขาดประสบการณ์ด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3.2 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม

โดยภาพรวมพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยภาคีให้เหตุผลว่า ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในสายงานหรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งหัวข้อที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุด ในส่วนของภาคประชาชนคือหัวข้อเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง

ส่วนช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้จัดนั้น สรุปได้ว่าภาครัฐต้องการให้จัดเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยจัดช่วงใดก็ได้ แต่ภาคเอกชนต้องการให้จัดช่วงหมดฤดูกาลท่องเที่ยว โดยจัดครั้งละประมาณ 1-2 วัน ระหว่างเดือนพฤษภาคม-กันยายน ส่วนภาคประชาชนคิดว่าจัดช่วงใดก็ได้

เมื่อสอบถามภาคีเกี่ยวกับหน่วยงานที่ต้องการให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัด ภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็นหน่วยงานใด แต่ต้องให้ตรงกับงานหรือหัวข้อที่ต้องการเท่านั้น โดยภาคเอกชนเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ พนักงานในพื้นที่ให้มากขึ้น โดยอยากจะให้ภาครัฐ ภาคเอกชน จัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถให้มากขึ้นและเก่งขึ้น ในรูปแบบของการจัดอบรมฟรีให้ตรงกับสายงานเฉพาะงานที่ทำ โดยเป็นการอบรมสั้นๆ ใช้เวลาน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้นนั้น สรุปประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศซึ่งในการพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง โดยภาคประชาชนไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดี

ซึ่งการที่ความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษของภาคประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำนั้น อาจเป็นสาเหตุจากระดับการศึกษาและหน้าที่การทำงานที่ไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ขาดทักษะและการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hymes (1979) Canale และ Swain (1979)

2. ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย เนื่องจากภาคีและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีพื้นฐานภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พื้นฐานความคิดในการสื่อสารไม่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hymes (1979)

3. จากผลการศึกษาข้อ 1.2 และ 2.2 พบว่า ภาคีภาคประชาชนไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งภาคีภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษตามหลักไวยากรณ์ จึงไม่มั่นใจในการสื่อสาร แต่ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีภาคประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสื่อสารกับภาคีภาคประชาชนเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น การถามทาง การสอบถามชื่อสถานที่ เป็นต้น ซึ่งในการสื่อสารนั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการเพียงข้อมูลที่สงสัยหรือต้องการทราบเท่านั้น โดยไม่ได้คำนึงถึงการสื่อสารให้ถูกหลักไวยากรณ์ของภาษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ (2550)

4. โดยภาพรวมพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็นหน่วยงานใดที่ต้องรับผิดชอบ อาจเป็นสาเหตุจากการที่ภาคี มุ่งจะพัฒนาตนเองให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวได้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อมรา แสงจันทร์ (2524)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมให้ภาคีได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยแบ่งการอบรมตามกลุ่มของภาคี และควรจำแนกตามพื้นฐานของภาคี เนื่องจากภาคีแต่ละฝ่ายมีความมุ่งหวังที่จะได้รับการอบรมในหัวข้อ และระดับที่แตกต่างกัน โดยในภาคีประชาชนนั้น หัวข้อที่ต้องการได้รับการอบรมเป็นหัวข้อเกี่ยวกับการสนทนาในระดับพื้นฐานทั่วไป มากกว่าจะมุ่งพัฒนาเพื่อนำไปใช้ในงานหรือธุรกิจของตนเช่นฝ่ายภาครัฐและเอกชน

2. ควรจัดหาครูสอนภาษาอังกฤษที่เข้าใจพื้นฐานของภาคี ทั้งนี้การสอนหรืออบรมควรจัดทำบ่อยๆ อย่างต่อเนื่อง และควรเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ มากกว่าเน้นการอบรมเชิงทฤษฎีหรือไวยากรณ์ โดยเฉพาะภาคีภาคเอกชนต้องการได้รับการอบรมเพื่อใช้ในสายงานของตนเท่านั้น

3. ผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้บุคลากรหรือพนักงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ร่วมกับการจัดอบรมภาษาอังกฤษโดยสถาน

ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานได้รับการพัฒนาภาษาอังกฤษตรงกับสายงานของตนเองมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่สอนหรือจัดอบรมภาษาอังกฤษควรให้ได้มาตรฐาน เพื่อช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การจัดช่วงระยะเวลาการฝึกอบรม ควรจัดเป็นช่วงระยะสั้น แต่เป็นการอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในสายงานได้จริง โดยกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นด้านๆ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการงานโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการในร้านอาหาร ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานขับรถสองแถวและแท็กซี่ เป็นต้น

5. ควรฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายการต้อนรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะพนักงานระดับต้น เช่น นักศึกษาที่เพิ่งจบใหม่ให้กล้าพูด/สนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

6. กระทรวงศึกษาธิการควรทบทวนและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษด้านการพูดและการฟังให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในปัจจุบัน เนื่องจากข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษมีมาตั้งแต่เรียนในชั้นเรียนในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. การประเมินศักยภาพด้านการใช้ภาษาอังกฤษของภาคีผ่านมุมมองนักท่องเที่ยวต่างชาติ นั้น ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นก่อนเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้

2. ในการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ นั้น ควรเก็บผ่านผู้ประกอบการเนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ต้องการมาพักผ่อนและไม่ต้องการให้ใครรบกวน การเก็บข้อมูลโดยให้ผู้ประกอบการเป็นตัวกลางในการช่วยเก็บรวบรวมนั้นทำให้นักท่องเที่ยวเต็มใจตอบคำถามมากกว่า เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดว่า เรื่องดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการให้บริการ

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG4950151

ชื่อโครงการ : ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

ชื่อนักวิจัย : นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์ E-mail Address: nipawan.ph@spu.ac.th
ปิยากร หวังมหาพร E-mail Address: piyakorn.wh@spu.ac.th
กมลทิพย์ ศรีหาเศษ E-mail Address: kamontip.sr@spu.ac.th
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ระยะเวลาโครงการ : 1 กันยายน 2549 – 31 สิงหาคม 2550

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 2) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 3) ประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน และกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศชั้นพื้นฐานกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของกลุ่มภาคีโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงที่สุด รองลงมาคือ การทักทายและการขอให้พุดซ้ำ พุดซ้ำๆ จะพุดอย่างไร ตามลำดับ
2. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของภาคีโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าโดยภาพรวมนั้นฝ่ายภาครัฐมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง ฝ่ายภาคเอกชนอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนฝ่ายภาคประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
4. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการพูดและการฟัง โดยกลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวคือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับการเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนซึ่งควรจัดอบรมในช่วงหมดฤดูกาลท่องเที่ยวในหัวข้อที่ตรงกับงานบริการของภาคี

คำหลัก : ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ภาคี การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทาง
ธรรมชาติอย่างยั่งยืน

Abstract

Project Code : RDG4950151

Project Title : The Foreign Language Learning Potentials of Sectors Concerning with Organizing Sustainable Nature-Based Tourism Activities in Ko Chang Area, Ko Chang Sub-District, Trat Province

Investigators : Nipawan Phuthasongkran E-mail Address: nipawan.ph@spu.ac.th
Piyakorn Whangmahaporn E-mail Address: piyakorn.wh@spu.ac.th
Kamontip Srihaset E-mail Address: kamontip.sr@spu.ac.th
Sripatum University

Project Duration : 1 September 2006 – 31 August 2007

The purposes of this research were to (1) assess the potentials for learning and using basic level foreign languages of sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities in Ko Chang area, Trad province; (2) assess the potentials for learning and using foreign languages in providing information on sustainable nature-based tourism activities in Ko chang area, Trad province; (3) assess the efficiency of foreign languages usage of sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities in Ko Chang area, Trad province from the view point of foreign tourists; and (4) study problems, obstacles, and guidelines for development of learning and using foreign languages of sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities in Ko Chang area, Trad province. Both the quantitative and qualitative methodologies were employed in this research. The research population comprised two groups, namely, the group of people in the sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities, and the group of foreign tourists who came to visit Ko Chang, Trad province. Data were collected with the use of a test, a questionnaire, and a semi-structured interview form. Quantitative data were analyzed with the use of basic statistics; while qualitative data, the content analysis to formulate inductive conclusions.

Research findings were as follows:

1. Results of the assessment of potentials for learning and using basic level foreign languages of the sectors indicated that the overall potentials were at the high level, with the potential for learning and using foreign languages in saying thanks and excuses being highest, followed by greetings, asking for repeating of sayings, for speaking more slowly, and for rephrasing, respectively.

2. Results of the assessment of potentials for learning and using foreign languages in providing information on sustainable nature-based tourism activities to foreign tourists of the sectors indicated that the overall potentials were at the moderate level

3. Results of the assessment of efficiency of foreign languages usage of the sectors indicated that the overall efficiency of foreign languages usage of the state sector was at the moderate level; while that of the private sector was at the moderate to high level, and that of the people sector was also at the moderate level.

4. Results of the study of problems, obstacles, and guidelines for development of learning and using foreign languages of the sectors indicated that the majority of people in the sectors had problems in speaking and listening; while the most frequently employed method for development of learning and using foreign languages in communicating with foreign tourists was self-learning from the media which was used by people in comparable number to those who attended the training by the state and private sectors. The training sessions should be held during the off-season for tourism in the area. The training topics should be relevant to the services of the sectors.

Keywords : The Foreign Language Learning Potentials, Sectors, Organizing Sustainable Nature-Based Tourism Activities

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ฐ
สารบัญตาราง	ด
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหาวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำถามการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ระยะเวลาในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเรื่องความรู้ความสามารถ.....	8
การเรียนรู้ภาษาที่สอง.....	12
การท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	30
ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจกลุ่มภาคี.....	31
ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ.....	34
ขั้นตอนที่ 3 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และภาคีต่างๆ.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย	39
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี.....	40
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ.....	51
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการ ท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย.....	72
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี.....	72
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ.....	74
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา การเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม การท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด.....	75
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก. บทความการวิจัย.....	86
ภาคผนวก ข. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจากโครงการไปใช้ประโยชน์.....	100
ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และ กิจกรรมที่ดำเนินการมาและได้รับตลอดโครงการ.....	102

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์.....	107
ภาคผนวก จ. รูปภาพกิจกรรมการดำเนินงานวิจัย.....	115
ภาคผนวก ฉ. ข้อมูลการสำรวจภาคสนาม และข้อมูลเกาะช้าง.....	127
ภาคผนวก ช. ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิจัย.....	141

สารบัญญัตราสาร

ตารางที่	หน้า
3.1 คำมีชฌิมเลขคณิต สำหรับการเปลผลเกณทการตตสินใจระดับผลการประเมิน ศกยภาพการใ้ภาษาตางประเทศ.....	33
3.2 คำมีชฌิมเลขคณิต สำหรับการเปลผลเกณทการตตสินใจระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการใ้ภาษา.....	37
4.1 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
4.2 จำนวนและร้อยละความถี่ในการใ้ภาษาอังกฤษกับนักทองเทียวชาวตางชาติ ในงาน/ธุรกิจจำแนกตามฝายของกลุ่มภาคี.....	42
4.3 จำนวนและร้อยละความถี่ความสามารถสื่อสารภาษาตางประเทศของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามฝายของกลุ่มภาคี.....	44
4.4 จำนวนและร้อยละความถี่ความสามารถในการสนทนาโดยใ้ภาษาตางประเทศ กับนักทองเทียวชาวตางชาติ.....	44
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบียงเบนมาตรฐานระดับความสามารถในการสนทนา โดยใ้ภาษาตางประเทศกับนักทองเทียวชาวตางชาติ จำแนกตามฝาย ของกลุ่มภาคี.....	45
4.6 จำนวนและร้อยละความถี่ความสามารถในการใ้ภาษาสนทนาตอบตักกับ นักทองเทียวชาวตางชาติเกี่ยวกับงานของตน จำแนกตามฝายของ กลุ่มภาคี.....	48
4.7 จำนวนและร้อยละความถี่ของการได้รับการชวยเหลือทางดักนการใ้ ภาษาตางประเทศตติดตอกกับนักทองเทียวชาวตางชาติ จำแนกตามฝาย ของกลุ่มภาคี.....	50
4.8 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใ้ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสาร.....	52
4.9 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนักทองเทียว ชาวตางชาติ.....	52
4.10 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลจำนวนผู้ร่วมเดินทางของ นักทองเทียวชาวตางชาติที่เคยมาเทียวเกาะช้าง.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินำแนกตามฝ่ายของภาคี.....	54
4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินำแนกตามฝ่ายของภาคี.....	55
4.13 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการพูด นำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี.....	61
4.14 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการฟัง นำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี.....	61
4.15 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการอ่าน นำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี.....	62
4.16 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการเขียน นำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี.....	63
4.17 จำนวนและร้อยละความถี่ของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม นำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี.....	65

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงองค์ประกอบของความสามารถ.....	10
2	แสดงตัวแบบความสามารถทางภาษาของ Cummins.....	13
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	30

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหาวิจัย

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล และการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 มีเป้าประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสาขาหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืน เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ที่สามารถกระจายรายได้ และโอกาสพัฒนาแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง และมีวิสัยทัศน์ ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ภายในปี 2551 ที่มุ่งส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สร้างงานให้กับประชาชนและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การเพิ่มตลาดใหม่และตลาดเฉพาะกลุ่ม เพื่อเร่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีคุณภาพเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น และส่งเสริมการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อร่วมกันขจัดอุปสรรคทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างหนทางการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548)

จากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า ปี 2548 ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยประมาณ 11 ล้านคน และคาดว่าในปี 2549 จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ประมาณ 13 ล้านคน แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยยังสามารถรักษาเสถียรภาพการเติบโตของการท่องเที่ยวไว้ได้ อันเนื่องมาจากความร่วมมือร่วมใจของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในท้องถิ่น ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในช่วงภาวะวิกฤตต่าง ๆ และการพยายามยกระดับและสร้างมาตรฐานการจัดรายการท่องเที่ยวทั่วไทยให้มีคุณภาพสูง และราคายุติธรรม ตลอดจนกระแสความต้องการและความนิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางมาประเทศไทย (กองวิชาการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2548) ซึ่งปัจจัยที่คาดว่าจะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยให้เติบโตขึ้น มาจากการจัดงานเฉลิมฉลองครบรอบการครองราชย์ 60 ปี ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวตลอดทั้งปี และการเติบโตของอุตสาหกรรมที่พัก ในแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกนอกเหนือจากชายทะเล อันดามัน เช่น เกาะสมุย เกาะช้าง เป็นต้น

เกาะช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกหนึ่ง นอกเหนือจากชายทะเลอันดามัน เป็นเกาะที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศไทยรองจากเกาะภูเก็ต ซึ่งเป็นที่ตั้งของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัด

ตราด ราษฎรมีอาชีพเกษตรกรรมและการประมง เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม พื้นที่ส่วนใหญ่ปกคลุมด้วยป่าดิบชื้นที่มีสภาพค่อนข้างสมบูรณ์ มียอดเขาสูง น้ำตก อ่าว หาดทราย และน้ำทะเลที่ใสสะอาด มีปะการังใต้น้ำที่คงความสมบูรณ์ และสัตว์น้ำที่สวยงามมากมาย พื้นที่บนเกาะช้างจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่นและเดินทางสะดวก ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวเพื่อมาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งการท่องเที่ยวทางธรรมชาตินั้นเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน ประกอบกับกระแสการตื่นตัวในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น เพื่อเป็นกลไกหลักในการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชน โดยการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ โดยจะเพิ่มปริมาณและคุณภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในการผ่านเข้าออกประเทศไทย เพื่อเพิ่มมาตรฐานการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น ภาษาจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย หากภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยว และทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความสะดวกจากการติดต่อกับภาคีมากขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการเดินทางไปท่องเที่ยวไปยังสถานที่นั้นมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาศักยภาพและประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ภาษาอังกฤษ ในการให้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของภาคีต่าง ๆ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี พร้อมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อให้ภาคีที่ติดต่อกับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรงตื่นตัวและให้ความสำคัญในเรื่องของภาษา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นธนาคารข้อมูลเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้างต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.) เพื่อประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
- 2.) เพื่อประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
- 3.) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 4.) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

1.3 คำถามการวิจัย

- 1.) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัด ตราด ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- 2.) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นอย่างไร
- 3.) ประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นอย่างไร
- 4.) อุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.) ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศและประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการให้ข้อมูลที่

เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ ซึ่งภาษาต่างประเทศในที่นี้หมายถึงภาษาอังกฤษเท่านั้น โดยศึกษากับกลุ่มภาคีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.) ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1) กลุ่มที่ 1 ภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ประกอบด้วย 3 ฝ่ายหลัก ๆ คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

2.2) กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด

1.5 ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยเป็นเวลา 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2549 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน คณะผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1) **ศักยภาพ** หมายถึง ความสามารถ หรือความพร้อม หรือความสามารถแฝงในตัวเองของสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนา ปรับปรุง จัดการ หรือการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น ในที่นี้หมายถึง ความสามารถ หรือความพร้อมในด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษของภาคีต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในเกาะช้าง

2) **การเรียนรู้** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือศักยภาพของพฤติกรรมอย่างถาวร อันเนื่องมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกหัด ในที่นี้หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ภาคีได้รับความรู้ หรือประสบการณ์ใหม่อันจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความคิดและพฤติกรรมของภาคี

3) **ภาษาต่างประเทศ** หมายถึง ภาษาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ หมายถึงภาษาอังกฤษเท่านั้น

4) **ศักยภาพการใช้ภาษาต่างประเทศ** หมายถึง ความสามารถ หรือความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ประเด็นการประเมินศักยภาพของภาคีประกอบด้วย การทักทาย การกล่าวขอบคุณและขอโทษ การขอให้พูดซ้ำ/พูดซ้ำ ๆ การถามว่ามีอะไรให้ช่วยบ้าง การสนทนาทางโทรศัพท์ การทักทายสั้น ๆ การถามสั้น ๆ การแนะนำ และการอ่านป้ายต่าง ๆ หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ศักยภาพในการวิจัยนี้ เป็นผลจากการประเมินตนเองของบุคลากรในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว

5) **ประสิทธิภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศ** หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างได้ผล ซึ่งในที่นี้หมายถึง ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเท่านั้น โดยใช้ผลจากการประเมินของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

6) **ภาคี** หมายถึง ผู้มีส่วน หรือผู้เป็นฝ่าย ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อย่างยั่งยืน ในที่นี้หมายถึง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

7) **อาชีพ** หมายถึง ประเภทของธุรกิจ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน ในที่นี้ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด

8) **การท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน** หมายถึง การท่องเที่ยวที่ทำให้ นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ความประทับใจ ควบคู่กับการได้รับความรู้ในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ ระบบนิเวศ และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีการบริหารและการจัดการที่ได้รับความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนที่ มุ่งเน้นให้เกิดความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่

1.7 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1) ตัวแปรต้น ได้แก่

กลุ่มที่ 1 บุคลากรของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ดังต่อไปนี้

1.1) ภาครัฐ

1.2) ภาคเอกชน

1.3) ภาคประชาชน

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด

2) ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1) ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคี ประกอบด้วย ภาคีรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

2.2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ประกอบด้วย ภาคีรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงศักยภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคี รวมทั้งทราบถึงประสิทธิภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

2) ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3) ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของภาคี และนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับประเด็นปัญหา อุปสรรคด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี และแนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

4) กระตุ้นให้ภาคีตื่นตัวในการศึกษาเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของตน เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวสูงสุด

1.9 ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ภาคีที่เกี่ยวข้องสามารถเรียนรู้/ประสงค์เรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในที่นี้คือภาษาอังกฤษมากขึ้น

2) ทำให้เกิดการพัฒนาระหว่างเจ้าบ้านกับผู้มาเยือนได้ดีขึ้น

3) กำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และผลิตสื่อต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

- 4) นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ต่อไป
- 5) รวบรวมผลการศึกษาวิจัยไว้ในธนาคารข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้านการท่องเที่ยว และการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป
- 6) สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องนี้ มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องความสามารถ
2. การเรียนรู้ภาษาที่สอง
3. การท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเรื่องความรู้ความสามารถ

1) ความหมาย

Competency มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถ หรือสมรรถนะ ในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ Capability, Ability, Proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ใช้ภาษาไทยว่า “สมรรถนะ” แต่ในบางองค์การใช้คำว่า “ความสามารถ” (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2550)

สมรรถนะ(สถาบันัญญารักษ์, 2550) หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ ในที่นี้ ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลที่รู้และเข้าใจเรื่องต่างๆ ทักษะ (Skill) หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ซึ่งจะเกิดขึ้นภายหลังจากการนำเอาความรู้มาปฏิบัติเป็นประจำ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) หมายถึง ความเชื่อ แรงกระตุ้น บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล โดยมาจากภูมิหลังของแต่ละคน เป็นสิ่งที่สังเกตได้ยาก แต่อาจประเมินได้จากพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออก

สำหรับคำจำกัดความของ “สมรรถนะ” มีนักวิชาการที่ศึกษาได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมายเช่นเดียวกัน

David C. McClelland (กรมการแพทย์, 2550) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้”

Spencer and Spencer McClelland (กรมการแพทย์, 2550) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion - Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2550) กล่าวว่าสมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ

ในงานวิจัยฉบับนี้ขอสรุปความหมายของคำว่า สมรรถนะหรือความสามารถ ว่าหมายถึง ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยจะใช้คำว่า “ความสามารถ” แทน ” Competency”

2) องค์ประกอบ

จากความหมายของคำว่าความสามารถ ความสามารถจึงมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ (กรมการแพทย์, 2550)

-ทักษะ (Skill)

ความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการใช้อวัยวะของร่างกาย และการใช้ทักษะการคิดทางสมอง

-ความรู้ (Knowledge)

ข้อมูล หรือเนื้อหาเฉพาะของวิชาชีพ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” จึงจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

-คุณลักษณะ(Attributes)

องค์ประกอบด้านคุณลักษณะจะประกอบด้วย แรงจูงใจซึ่งหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นแรงขับให้บุคคลกระทำ พฤติกรรม อุปนิสัย หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ และอัตมโนทัศน์ซึ่งหมายถึงทัศนคติ ค่านิยม หรือจินตภาพ ส่วนบุคคลนั่นเอง



ภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความสามารถ

3) ความสำคัญและประโยชน์ของความสามารถ

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า ความสามารถมีองค์ประกอบสำคัญอยู่สามส่วนคือ ส่วนที่เป็นทักษะ ส่วนที่เป็นความรู้และส่วนที่เป็นคุณลักษณะ ความสามารถ จึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่ง ที่นำมาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือ วางแนวทางในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ความสามารถจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากร บุคคลขององค์กร กล่าวคือ (กรมการแพทย์, 2550)

-เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

-เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ของ องค์กร

-เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถ นำไปใช้ในการวัดและประเมิน ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนา ความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

สำหรับการวิจัยภายใต้โครงการศึกษาด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีและการกระตุ้นให้ภาคีตื่นตัวในการศึกษาภาษาต่างประเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่ประโยชน์ทางเศรษฐกิจของพื้นที่เกาะช้างและบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตราด

4) ประเภทของความสามารถ

จากการที่ความสามารถมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งจะบ่งบอกได้ว่าองค์กรควรมีทิศทางการดำเนินงานหรือยุทธศาสตร์ไปในทิศทางใด ความสามารถขององค์กรหมายถึง กลยุทธ์ และความสามารถเปรียบเทียบขององค์กรในการแข่งขัน ซึ่งการกำหนดความสามารถขององค์กรจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมขององค์กร และความสามารถขององค์กรจะต้องมีลักษณะเป็นตัวผลักดัน ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กรประสบความสำเร็จ ความสามารถยังมีความสำคัญต่อบุคคลเพราะเป็นมาตรฐานการแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปความสามารถสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน กล่าวคือ ความสามารถหลัก ความสามารถตามสายวิชาชีพและความสามารถด้านบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

-ความสามารถหลัก (Core Competency) บางองค์กรอาจเรียกว่า ความสามารถทั่วไป (General Competency) หมายถึงคุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่างๆ ขององค์กร

-ความสามารถตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีความสามารถที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

ประเภทที่ 1 ความสามารถร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Common Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในทุกตำแหน่งงานในสายวิชาชีพเดียวกันหรือกลุ่มงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

ประเภทที่ 2 ความสามารถเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Specific Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะ ของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพเดียวกันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

-ความสามารถด้านการบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง คุณลักษณะ ที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารขององค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งความสามารถประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวัง ขององค์กรที่มีต่อผู้บริหารระดับต่างๆ นอกเหนือจากความสามารถหลัก ที่แต่ละบุคคลจำเป็นต้องมีขณะดำรงตำแหน่งหรือ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ สำหรับการกำหนดความสามารถนี้ขององค์กรบางแห่งอาจกำหนดเพียงความสามารถหลักและความสามารถตามสายวิชาชีพเท่านั้นก็ได้ ในขณะที่บางองค์กรอาจกำหนดความสามารถทั้ง 3 ประเภทเลยก็ได้แล้วแต่การให้ความสำคัญขององค์กรนั้นๆ

สำหรับโครงการศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราดนั้น ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหลักและความสามารถตามสายวิชาชีพในการศึกษาศักยภาพของภาคี

2.2 การเรียนรู้ภาษาที่สอง

1) ความสามารถทางภาษา

Chomsky (1965) ได้ให้คำจำกัดความของความสามารถทางภาษาว่า หมายถึง ความรู้ด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ที่ผู้พูดหรือผู้ฟังมีอยู่และสามารถนำมาสร้างประโยคใหม่ๆ ได้ อย่างอัตโนมัติ (Chomsky 1965, อ้างในสุภาณี ชินวงศ์ 2543)

Cummins (1989) ได้แบ่งความสามารถในการใช้ภาษาออกเป็น 2 ด้าน คือ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร (Personal Communicative Skills) และทักษะความสามารถในการใช้ภาษาเชิงวิชาการ (Cognitive Academic Language Proficiency) จากแนวคิดดังกล่าวสามารถแบ่งกิจกรรมทางภาษาออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กิจกรรมในกลุ่ม A และ B ซึ่งจะมีการใช้บริบทช่วยในการสื่อข้อความ มีการสื่อความ สำหรับกิจกรรมในกลุ่ม C และ D จะมีการใช้บริบทน้อย การใช้ภาษาจึงจำเป็นต้องรัดกุม (ดังภาพที่ 2)

context	embedded
A	C
cognitively undemanding	cognitively demanding
B	D
context	reduced

ภาพที่ 2 แสดงตัวแบบความสามารถทางภาษาของ Cummins

2) ความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารนี้ อาจกล่าวได้ว่าแนวคิดมาจาก Chomsky (1972) ที่กล่าวถึงความสามารถทางภาษาของมนุษย์ว่ามี 2 ระดับ คือ

1. ความสามารถทางภาษา (Linguistic Competence) หมายถึง ความสามารถที่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติของทุกคนในฐานะที่เป็นเจ้าของภาษา ความสามารถนี้ประกอบด้วยความสามารถที่จะสร้างและเข้าใจประโยคต่าง ๆ ตลอดจนความรู้ความสามารถที่จะเข้าใจโครงสร้างภายในของประโยคที่ถูกต้องชัดเจน

2. ความสามารถในการแสดงออกทางภาษา (Linguistic Performance) หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาไปใช้ในการแสดงออกจริงโดยใช้ความรู้ทางภาษาที่มีอยู่ในสมอง

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางภาษาของ Chomsky นี้ Hymes (1979) ได้กล่าวว่าความสามารถในการใช้ภาษาในลักษณะของ Chomsky ไม่ใช่ความสามารถในการนำภาษาไปใช้ เพราะไม่ได้กล่าวถึงความสำคัญทางด้านวัฒนธรรม สังคม และ Hymes ได้แสดงความคิดเห็นว่า ความสามารถในการสื่อสารนั้นควรมุ่งในเรื่องต่อไปนี้

1. ความสามารถในการใช้ภาษาในสังคม หมายถึง การใช้ภาษาในสังคมนั้นๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มใช้ไม่เหมือนกัน

2. ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อกิจวัตรประจำวัน หมายถึง การใช้ภาษาในการดำเนินชีวิตแต่ละวัน เช่น การทักทาย การสนทนา ฯลฯ

3. ขอบเขตของพฤติกรรมทางภาษา หมายถึง การใช้ภาษาแบบต่างๆ ในสังคม

Stevens (1980) มีความเห็นว่า ความสามารถในการสื่อสารนี้เป็นความสามารถในด้านกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้พูดสามารถแยกแยะได้ว่าประโยคใดถูกต้องตามไวยากรณ์ ประโยค

ใดผิดไวยากรณ์ และสามารถตัดสินได้ว่าการใช้ภาษาแบบใดจึงจะเหมาะกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น

Canale และ Swain (1979) กล่าวว่า ความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น ไม่ได้อยู่ที่ความรู้ด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์อย่างเดียว แต่รวมถึงกฎเกณฑ์การใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสารว่ามีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ ความรู้ความสามารถด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ภาษาสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง ความรู้ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม ซึ่งทำให้ผู้ใช้ภาษารู้ว่าจะใช้ภาษาในรูปแบบใดให้ถูกต้องกับหน้าที่และบริบททางสังคม รู้ว่าจะพูดอะไร กับใคร ความรู้ความสามารถด้านความสัมพันธ์ของเนื้อความ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างต่อเนื่องได้ใจความ และสอดคล้องกับสถานการณ์ และความรู้ความสามารถด้านกลยุทธ์ที่ทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้เมื่อมีอุปสรรค

นอกจากนี้ อมรา แสงจันทร์ (2524) กล่าวถึงแนวความคิดพื้นฐานของความสามารถในการสื่อสารว่า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้เรียนจะได้พบในชีวิตจริง โดยไม่คำนึงว่าภาษาที่แสดงออกนั้นถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่

จากแนวคิดพื้นฐานพร้อมกับแนวคิดเห็นของนักภาษาศาสตร์ จะเห็นได้ว่าความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น เป็นความสามารถหรือความเข้าใจภาษาในการสื่อความหมายและที่สำคัญคือ ความเข้าใจกฎเกณฑ์ของสังคม วัฒนธรรม และสามารถนำประโยคต่างๆ ไปใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

ความสามารถทางการสื่อสารนี้ นักภาษาศาสตร์หลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารดังนี้

Savignon (1983) ได้แสดงความคิดเห็นว่าความสามารถในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ ความรู้ทางกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ความรู้ในภาษาที่ใช้ในแต่ละกลุ่มสังคม (Sociolinguistic Competence) ความรู้ในกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (Rules of Discourse) และความสามารถในด้านการใช้ยุทธศาสตร์ในการสื่อสาร (Strategic Competence)

Williams (1978) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารประกอบด้วยความรู้ 4 ประเภทคือ

1. กฎเกณฑ์ทางด้านกลไกของภาษา (Mechanical Rules) กฎเกณฑ์นี้ทำให้สามารถตัดสินได้ว่าคำพูดนั้น ๆ ถูกหรือผิดไวยากรณ์ และกฎเกณฑ์นี้จะสามารถตอบคำถามได้ว่า คำพูดนั้นอยู่ในรูปแบบที่ดีหรือไม่

2. กฎเกณฑ์ในด้านความหมาย (Meaningful Rules) กฎเกณฑ์นี้จะเชื่อมโยงคำพูดกับโลกภายนอก ฉะนั้นการเลือกใช้ศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิด ๆ ได้ กฎเกณฑ์นี้จะสามารถตอบคำถามได้ว่า ผู้พูดได้พูดในสิ่งที่เขาตั้งใจหรือไม่

3. ลักษณะความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง กฎเกณฑ์นี้จะตอบคำถามได้ว่า ผู้พูดใช้คำพูดและส่งสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่ โดยดูจากการยอมรับของคนในสังคม

4. การยอมรับลักษณะที่มีใช้ภาษา เช่น การใช้กิริยาท่าทาง ซึ่งลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ จะตอบคำถามได้ว่า ผู้พูดมีการเคลื่อนไหวและวางตนเหมาะสมหรือไม่

ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ (2550) ได้กล่าวถึงการใช้ภาษาในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจไว้ว่า ผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถ ทางภาษาหลายด้าน ได้แก่ การใช้ภาษาให้ถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์ หรือตามหลักไวยากรณ์ (ใช้ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยมีองค์ประกอบทางภาษาเป็นแกนในการสื่อความหมาย) ความสามารถทางสังคม (ใช้ภาษาถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคมและเป็นที่ยอมรับ) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในด้านต่างๆ ดังนี้

การใช้ภาษาให้ถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์ หรือตามหลักไวยากรณ์ หมายถึง การใช้ทักษะทั้งสี่ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยมีองค์ประกอบทางภาษา อันได้แก่ ระบบเสียง ศัพท์ และไวยากรณ์ เป็นแกนในการสื่อความหมายความสามารถทางสังคมศาสตร์ คือ สามารถที่จะใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคม มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยวัฒนธรรม สภาพทางสังคม และบทบาทในสังคมของบุคคล สามารถเลือกใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและโอกาสต่างๆ การใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์ และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันอย่างถูกต้อง ทั้งมีความเข้าใจและทำนายความข้างหน้าเกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่จะเกิดขึ้นได้ถูกต้อง การใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย คือ มีความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย กลวิธีนี้อาจแสดงออกทางคำพูด หรือไม่ใช้คำพูดก็ได้ เช่น คิดศัพท์อื่นแทนแสดงกิริยาท่าทางเพื่ออธิบายให้เข้าใจ การยิ้มทักทายกับคนแปลกหน้าในสังคม

อมรา แสงจันทร์ (2524) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารว่าประกอบด้วยความรู้ 5 ชนิด คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับกฎไวยากรณ์ทางภาษา ซึ่งเริ่มตั้งแต่หน่วยเสียง หน่วยคำที่เล็กที่สุดที่มีความหมาย และหน่วยทางวากยสัมพันธ์ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งได้แก่ประโยค ตลอดจนความหมายของคำและประโยค

2. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของภาษาที่ใช้ในแต่ละกลุ่มสังคมและสถานการณ์ ภาษาที่ใช้ในแต่ละกลุ่มสังคมและสถานการณ์นั้นจะแตกต่างกัน เช่น ภาษาที่ใช้ในการสนทนาในหมู่ญาติพี่น้องหรือเพื่อนสนิท จะไม่เหมือนกับภาษาที่ใช้กับคนที่เพิ่งจะรู้จักหรือคนแปลกหน้า และภาษาที่ใช้ในวงสนทนาย่อมจะไม่เหมือนกับภาษาที่ใช้กับคนที่เพิ่งจะรู้จักหรือคนแปลกหน้า และภาษาที่ใช้ในวงสนทนาย่อมจะไม่เหมือนภาษาที่ใช้ในโบสถ์ เป็นต้น เพราะฉะนั้นในการสอนภาษาเพื่อใช้สื่อความหมายจะต้องเลือกใช้กฎเกณฑ์ของภาษาให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ สภาพการณ์ และสถานการณ์ เช่น ถ้าเป็นพนักงานบริการในภัตตาคาร ก็จะไม่พูด "I suggest you try fish" แต่ควรพูดว่า "Have you ever tried our fish?" เป็นต้น

3. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค นักภาษาศาสตร์บางท่าน เช่น Widdowson ได้แยกความสัมพันธ์ระหว่างประโยคออกเป็น 2 ประเภท คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามหลักภาษา (Cohesion) และความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามความหมาย (Coherence) อย่างไรก็ตามกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยคนี้นั้น เฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามหลักภาษาเท่านั้น

4. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่ว่ารูปลักษณะของภาษามีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่เจ้าของภาษามีอยู่แล้ว เช่น ภาษาที่ปรากฏในแต่ละบริบท (Context) นั้น มักจะมีรูปลักษณะที่ซ้ำซ้อนกัน และรูปลักษณะภาษาที่ซ้ำซ้อนกันนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นมาก และเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจบริบทที่ปรากฏอยู่

5. กลวิธีที่จะพลิกแพลงภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Strategies)

จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารพอสรุปได้ว่า ความสามารถในการสื่อสารจะต้องประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับไวยากรณ์ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประโยค และการใช้กลวิธีเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้จะต้องมีความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม แบบเป็นที่ยอมรับในสังคม

3) ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สอง

นักวิชาการที่ศึกษาทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สองที่สำคัญ ได้แก่ Krashen Krashen มีสมมติฐานเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สองอยู่ 5 สมมติฐาน ตามทฤษฎีของ Bialystok ซึ่ง Larsen-Freeman (อ้างใน สุภานี ชินวงศ์ 2543 : 30-31) ได้สรุปลักษณะสำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สอง คือ การเรียนรู้ภาษานั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ผู้เรียนจะมีวิธีการเรียนรู้ที่ต่างกัน ดังนั้น ครูผู้สอนต้องรู้จักปรับวิธีการสอนให้เหมาะกับนักเรียนของตน และกระบวนการเรียนรู้จะดำเนินไปอย่างช้าๆ ไม่ตรงไปตรงมาและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ครูผู้สอนควรรู้ว่าวิธีการแบบใดเหมาะกับผู้เรียนระดับใด และไม่ควรคาดหวังว่าผู้เรียนจะเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว อีกประการหนึ่งคือ ผู้เรียนมักจะนำความรู้ที่เรียนมาก่อนมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ใหม่ ในกรณีของการเรียนภาษาที่สอง ผู้เรียนมักจะนำความรู้ในภาษาแม่มาใช้กับภาษาที่สอง ซึ่งอาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้และประการสุดท้าย สำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ นั้น การจะเรียนรู้ภาษาที่สองให้ได้เหมือนเจ้าของภาษานั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ โดยเฉพาะในด้านการออกเสียง เนื่องจากข้อจำกัดด้านกายภาพ ดังนั้นสิ่งที่ครูผู้สอนทำได้คือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนให้ดีที่สุดเท่าที่ความสามารถของแต่ละคนจะทำได้

2.3 การท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1) ความหมายการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว ในปี ค.ศ. 1963 องค์การสหประชาชาติ ได้จัดการประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่าง ประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "การท่องเที่ยว" (วิกิพีเดีย, 2550) ไว้ว่า การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO) (2550) ให้ความหมายของ "การท่องเที่ยว" ว่า หมายถึง การเดินทางใดๆ ก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร

ประการที่ 2 การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม

ประการที่ 3 เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยียนญาติมิตร เพื่อความเบิกบาน บันเทิงใจเพื่อเล่นกีฬาต่างๆ เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ และเพื่อติดต่อธุรกิจ

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของคนจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน หรือหาความรู้ ซึ่งครอบคลุมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจที่ผู้เดินทางยังมิได้ตั้งหลักแหล่งถาวร และไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพจากเจ้าของถิ่นปลายทางโดยการท่องเที่ยวยังเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ

2) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2.1) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนหรือที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Sustainable Tourism เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ซึ่งนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวได้ให้ความสนใจเรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนกันมากขึ้น เนื่องจากความตื่นตัวด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยวที่หันมานิยมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีผู้กล่าวถึงความหมายของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

การประชุม Globe ปี ค.ศ. 1990 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550) ให้คำจำกัดความว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยมีการปกป้องและสงวนรักษาทรัพยากรของอนุชนรุ่นหลังด้วย

องค์การ Eastern Caribbean States (OECS) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550) ให้คำจำกัดความว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การใช้ประโยชน์สูงสุดในทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาประเทศ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและการเลี้ยงดูตนเอง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาเยือน และเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิต โดยความร่วมมือของหลายๆ ฝ่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550) หมายถึง การจัดกิจกรรมที่มีผลเกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) มีการสร้างฐานข้อมูลของชุมชนหรือแหล่งท่องเที่ยว 2)

มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ (นักท่องเที่ยวมีความรู้เพิ่มขึ้น) 3) ผู้ที่ดูแลทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยว ได้รับผลประโยชน์จากการจัดการการท่องเที่ยว และ 4) ทรัพยากรไม่ถูกทำลาย

ราชบัณฑิตยสถาน (2550) ได้ให้คำจำกัดความ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสุนทรียภาพ โดยใช้ทรัพยากรอันทรงคุณค่าอย่างชาญฉลาด สามารถรักษาเอกลักษณ์ของธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้ได้นานที่สุด เกิดผลกระทบน้อยที่สุดและใช้เป็นประโยชน์ได้ตลอดกาลยาวนานที่สุด

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Sustainable Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

2.2) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) ประกอบด้วย

2.2.1) การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) แบ่งเป็น

3 ประเภท คือ

- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-Tourism)
- การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-Tourism)
- การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา หรือศิลาสัญจร (Litho-Tourism)

2.2.2) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism)

แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical-Tourism)
- การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural and

Traditional Tourism)

- การท่องเที่ยววิถีชีวิตชนบท (Rural Tourism or Village Tourism)
(จำไพพรรณ แก้วสุริยะ. 2544: 118-119)

2.3) องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มี 7 ประการ คือ

2.3.1) เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อเจ้าของรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ บริษัทท่องเที่ยวรับผิดชอบต่อการจัดท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวรับผิดชอบต่อตนเองและแหล่งท่องเที่ยว

2.3.2) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีระบบนิเวศสมบูรณ์ อาจเป็นแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ

2.3.3) เป็นการท่องเที่ยวที่มีระบบการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อมและการศึกษาให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น

2.3.4) เป็นการจัดการที่มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น

2.3.5) เป็นการจัดการโดยชุมชนมีส่วนร่วม (ร่วมดำเนินการ ร่วมวางแผน และร่วมรับผลประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน โดยสามารถรักษาเอกลักษณ์และวัฒนธรรม (อัตลักษณ์) ท้องถิ่นไว้ได้

2.3.6) นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่เพิ่มขึ้น

2.3.7) เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

(จำไพพรรณ แก้วสุริยะ. 2544: 113)

จากทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น ภายใต้ขีดความสามารถของธรรมชาติที่จะรองรับได้ และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนชนบทธรรมเนียมประเพณีที่มีต่อกระบวนการท่องเที่ยว อีกทั้งประชาชนทุกส่วนต้องได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงมีการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ยังสามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศของท้องถิ่นนั้นไว้ได้

3) ความหมายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ความหมายของคำว่า "อุตสาหกรรม" ตามพจนานุกรม คือ "การกระทำสิ่งของเพื่อให้เป็นสินค้า" อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ประกอบด้วย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

- แหล่งที่ผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ พื้นที่ที่ใช้ประกอบกิจการท่องเที่ยว นั่นเอง

- ลูกค้านำ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาชมบ้านเมือง ธรรมชาติศิลปวัฒนธรรม สิ่งที่อยู่ซื้อจะได้รับคือ ความพอใจ ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน การได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ ความ

สะดวกสบายการพักผ่อน และความทรงจำที่น่าประทับใจ สิ่งเหล่านี้คือสินค้าที่โรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องผลิตสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า

- สินค้า ในสายอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เช่น ความสวยงามทางธรรมชาติ สิ่งสวยงามที่มนุษย์สร้างขึ้น วิถีทางดำเนินชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น

- การขนส่ง องค์ประกอบของอุตสาหกรรมทุกประเภท คือ การขนส่งผู้ผลิตจะต้องส่งสินค้าไปยังลูกค้า แต่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลับตรงกันข้ามเพราะทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นทั้ง "โรงงาน" "วัตถุดิบ" "สินค้า" ในตัวเองพร้อมสรรพไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวจึงต้องเดินทางไปซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ณ แหล่งผลิตหรือโรงงาน

กิจกรรมทางการท่องเที่ยวล้วนเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง มีธุรกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้อง 2 ประเภท คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

- ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร และภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (Services) ต่างๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว

- ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ วัตถุดิบที่ใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้น และมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

สำหรับบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสังคมและการเมืองนั้นมีหลายประการ ได้แก่ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศนี้มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวางสร้างงานสร้างอาชีพมากมาย และเป็นการเสริมอาชีพด้วยอาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือการผลิตอาหารไปป้อนตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ก็จะเป็นอาชีพเสริมที่ทำรายได้เป็นอย่างดีหรือในเมืองท่องเที่ยวก็อาจจะเป็นผู้นำเที่ยวด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากและกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการโดยเฉพาะในธุรกิจทางตรงเช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ส่วนในธุรกิจทางอ้อมอาจเป็นอาชีพเสริม

เช่น ทัศนกรรมพื้นบ้านการใช้เวลาวางมารับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น การท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสนับสนุนพื้นที่อนุรักษศิลปวัฒนธรรมประเพณีซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สังคมไทยเป็นสังคมของชาติเก่าแก่สืบเนื่องมาเป็นพันปีจึงมีวัฒนธรรม ระเบียบประเพณี นาฏศิลป์ การละเล่น ฯลฯ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นเหล่านั้น และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ

โดยสรุป อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีองค์ประกอบคือ พื้นที่ที่ใช้ประกอบกิจการท่องเที่ยว นั่นเอง ลูกค้า สินค้า การขนส่ง กิจกรรมทางการท่องเที่ยวล้วนเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง มีธุรกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้อง 2 ประเภท ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจสังคมของประเทศ

4) นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำรายได้หลักเข้าประเทศ ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4-8 รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และได้กำหนดให้มีแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เริ่มตั้งแต่ ฉบับที่ 4 เป็นต้นมาจนถึงฉบับที่ 9 ซึ่งแผนพัฒนาฯ ดังกล่าว หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวในระยะต้นของแผนพัฒนาฯ ได้แก่ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท. พ.ศ. 2503-2522) และต่อมาเปลี่ยนฐานะเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท. พ.ศ. 2522-ปัจจุบัน) ก็ได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผน อย่างไรก็ตาม ในระยะที่ผ่านมาถึงแม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยจะขยายตัวเติบโตขึ้นอย่างมาก และนำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจมาสู่ประเทศอย่างมหาศาลก็เป็นที่น่าพิจารณาว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเองกลับได้ส่งผลกระทบในลักษณะที่ไม่พึงปรารถนาเติบโตขยายตัวขนานกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลกระทบที่มีต่อคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนโดยทั่วไป แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งเริ่มเสื่อมคุณค่าและตกอยู่ในสภาพเสื่อมโทรม และมีโอกาสที่จะสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต หากมิได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารที่มีความเหมาะสมหรือที่จะให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีคุณภาพและมีความยั่งยืน

สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบันมียุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยการท่องเที่ยวแห่ง

ประเทศไทย (ททท.) มีแผนการดำเนินงานในช่วง 10 ปีระหว่าง ปี 2544-2553 ที่จะมุ่งเน้นการดำเนินงานตามแผนงานหลัก 8 แผนงานหลัก (ไทยทีวีสี่ช่อง 3, 2550) ได้แก่ 1) การปรับยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว 2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งตลาดใน และต่างประเทศ รวมทั้งพยายามชะลอการเดินทางออกนอกประเทศของคนไทย 3) การพัฒนากการท่องเที่ยวโดยเน้นการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รวมทั้งการยกระดับมาตรฐานการบริการให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยว ในระดับ World Class 4) การอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง 5) การดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 6) การพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7) การร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว และการบินของภูมิภาค และ 8) การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรเพื่อให้ดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว

สรุป ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 จนกระทั่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบันภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในและต่างประเทศ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยของ Chang (2004) เรื่อง Tourists' Satisfaction with Tour Leaders' Performance เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจและความไม่พอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผู้นำทัวร์ในไต้หวัน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสาร คุณภาพการให้บริการ และการให้ข้อมูลของผู้นำทัวร์ ซึ่งก็จะส่งผลต่อความพอใจในสินค้าหรือบริการโดยรวมของบริษัททัวร์ด้วย ผลการวิจัยยังพบด้วยว่าผู้นำทัวร์มีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ อันดีกับคณะลูกทัวร์ และยังเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดลูกค้ากลับมาซื้อทัวร์ของบริษัทอีกในอนาคต อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้นำทัวร์ในไต้หวันค่อนข้างจะหวังกับเงินตอบแทนซึ่งจะเป็นตัวกำหนดคุณภาพของการทำงานและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย ผลการศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์หรือผู้นำทัวร์ในประเทศไทย กล่าวคือการอบรมไม่ควรเน้นเฉพาะความรู้ด้านภาษา

วัฒนธรรม และความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ควรเน้นคุณธรรม จริยธรรมของการให้บริการที่ดี โดยไม่หวังเงินตอบแทนมากเกินไป

2) งานวิจัยในประเทศ

สำหรับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว มีดังนี้

ปราณี กุลละวณิชย์ (2548) ศึกษาโครงการนำร่องพัฒนาจิตวิทยาการวิจัยเรื่อง “ฐานรากการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ” กล่าวว่า การสอนภาษาต่างประเทศในประเทศไทยนั้นได้ถูกกล่าวขวัญในทางลบมาตลอดโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังและการพูด ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าปัจจัยสำคัญในความล้มเหลวของทักษะการฟังและการพูดภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษก็คือ การที่ภาษาเหล่านี้มิได้มีการใช้ในชีวิตประจำวันของผู้เรียน ภาษาต่างประเทศยังคงเป็นภาษาต่างประเทศ มิใช่เป็นภาษาที่สองซึ่งทำให้เกิดสิ่งแวดล้อมที่ผู้เรียนมีโอกาสได้พบปะกับผู้พูดภาษานั้นๆ

ในปีเดียวกัน อเนก กิมสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาเรื่องข้อมูลพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคเหนือ พูดถึงในการเรียนการสอนภาษา โดยเฉพาะภาษาที่ไม่ใช่ภาษาแม่ ไม่ว่าจะ เป็นภาษาที่สอง หรือภาษาต่างประเทศจะมุ่งเน้นตัวภาษา โครงสร้างภาษา ไวยากรณ์ ความเข้าใจ การเขียน อ่าน และพูด นอกจากนี้ยังรวมถึงการพัฒนาหลักสูตรแผนการสอน การวัดผลและอื่นๆ การเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ มักจะอยู่ภายใต้ขอบเขตอิทธิพลของอุดมการณ์ทางการศึกษา กระแสหลักที่จะเป็นตัวกำหนดการสร้างหลักสูตร วัตถุประสงค์ สาระ และเนื้อหาที่จะสอน แนวทางการสอนสำหรับครูตลอดไป จนถึงการจัดทำคู่มือการสอนวิธีการวัดผล การวัดพัฒนาการและความก้าวหน้าของผู้เรียน โดยทั้งหมดนี้เป็นการเน้นตัวเนื้อหา หรือภาษาเป้าหมายมากกว่าที่จะดูความต้องการของผู้เรียน

ข้อมูลจากส่วนการใช้ภาษาแสดงให้เห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้มากที่สุด และเป็นภาษาที่ต้องการมากที่สุดตามด้วยภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นตามลำดับ ภาษาพม่า และภาษาเกาหลี เริ่มมีความสำคัญ เพราะการลงทุนด้านอุตสาหกรรมแรงงานต่างชาติ และความมั่นคงของชาติ นายจ้าง หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ลูกจ้างพนักงานตลอดจนผู้สอนภาษาต่างประเทศเห็นความเปลี่ยนแปลงในเรื่องภาษาที่ต้องการ แต่ดูเหมือนว่าผู้เรียนยังขาดข้อมูล ทักษะที่เป็นที่ต้องการที่สุดคือ ทักษะการพูดและการฟังและนายจ้าง หัวหน้างานส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจในความสามารถทางภาษาต่างประเทศของลูกจ้าง พนักงานของตนในระดับน้อย ลูกจ้าง พนักงานเองก็ไม่พึงพอใจกับระดับความสามารถทางภาษาต่างประเทศของตน ศัพท์ที่ลูกจ้าง พนักงานต้องการมากที่สุด ได้แก่ ศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คอมพิวเตอร์

เทคโนโลยี สารสนเทศ การเงิน วัฒนธรรม และการศึกษา งานที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศ ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานบริการ และการตลาด

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย มีความเห็นว่า ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น ควรจัดเป็น ภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็น เพราะขณะนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าภาษาอังกฤษ การสอนภาษาต่างประเทศทุกภาษาควรเน้นทักษะการพูดและฟัง กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ควรทำงานประสานกันเพื่อจัดทำ หลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการของตลาดแรงงาน

โดยสรุป ทักษะที่ไม่ถนัดของผู้เรียนทุกกลุ่มคือ ไม่ถนัดทักษะพูด ผู้เรียนเก่ง และ ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาต้องการปรับปรุงทักษะการพูดมากที่สุด ผู้เรียนปานกลางต้องการปรับปรุง ทักษะอ่านมากที่สุด และผู้เรียนอ่อนต้องการปรับปรุงทักษะฟังมากที่สุด และเมื่อนำผลการ วิเคราะห์ทักษะภาษาต่างประเทศของผู้สอนมาร่วมพิจารณา สรุปได้ว่า ทั้งผู้สอนและผู้เรียนใน เกือบทุกระดับการศึกษาไม่ถนัดทักษะพูดส่วนใหญ่ต้องการปรับปรุงทักษะพูด ดังนั้น ข้อเสนอตรง นี้เป็นการย้ำว่า การจะให้ผู้เรียนภาษาต่างประเทศ ภาษาสื่อสาร (หมายถึงพูด) กับชาว ต่างประเทศได้นั้น ยังเป็นสิ่งที่จะทำให้เป็นจริงได้ยาก

ส่วน สุภาณี ชินวงศ์ (2543) ได้ศึกษาความสามารถในการเขียนของนิสิตวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิทยาศาสตร์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถใน การเขียนงานเชิงวิชาการและปัญหาในการเขียนของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ที่เรียนวิชา ภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาโดยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนของนิสิตที่มี ความสามารถทางภาษาอยู่ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ อีกทั้งศึกษาประเภทและปริมาณของ ข้อผิดพลาดในงานเขียนของนิสิตที่มีความสามารถทางภาษาต่างกันและเพื่อหาวิธีการเรียนการ สอนที่จะช่วยปรับปรุงทักษะการเขียนของนิสิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ที่เรียน วิชาภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาในปีการศึกษา 2541 จำนวน 180 คน และปีการศึกษา 2542 จำนวน 200 คน โดยแบ่งระดับความสามารถทางภาษาออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และ ต่ำ โดยพิจารณาจากผลคะแนนสอบวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบทดสอบทักษะการเขียนแบบอัตโนมัติครอบคลุมการเขียน 4 ประเภท คือ การเขียนตอบคำถาม การเขียนบรรยายกราฟ การเขียนสรุปความ และการเขียน อภิปราย แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิต และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้สอนเกี่ยวกับ ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการเขียนงานประเภทต่างๆ ปัญหาในการเรียน วิธีการเรียนการ สอน ทักษะการเขียนและการตรวจและการประเมินงานเขียน การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการหา

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย one-way ANOVA, Scheffe test และ t-test และหาความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับที่ของสเปียร์แมน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเขียน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถทางภาษา ความรู้ภูมิหลัง และประเภทงานเขียน นอกจากนี้ระดับความสามารถทางภาษามีผลต่อชนิดและปริมาณของข้อผิดพลาดในงานเขียน งานวิจัยนี้ได้เสนอว่า ในการสอนทักษะงานเขียน งานเชิงวิชาการควรเน้นสอนไวยากรณ์ และ คำศัพท์ควบคู่กันไปกับการสอนกระบวนการคิดและกระบวนการเขียน ควรมีการผสมผสาน ระหว่างการสอนแบบเน้นผลงานและการสอนแบบเน้นกระบวนการ ควรให้นิสิตฝึกฝนทั้งการอ่าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านเนื้อหาและฝึกฝนการเขียนทั้งในและนอกชั้นเรียน

สำหรับ พรพิมล เสนะวงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผ่านภาษาอังกฤษในบริบทสังคมไทย โดยศึกษาปรากฏการณ์ของภาษาที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนไทยกับชาวต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย และได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับบุคลากรชาวไทยในภาคการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษา 4 ประเด็นหลัก คือ ยุทธวิธีการสื่อสาร (Communication Strategies) ที่คนไทยและชาวต่างชาติใช้ เมื่อสื่อสารกันเป็นภาษาอังกฤษแบบแผนการแปร (Variation Patterns) ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ การสื่อสาร ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่แฝงอยู่ในปริเฉท (Discourse) และองค์ประกอบที่ทำให้การ สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผลของการศึกษาได้ สะท้อนให้เห็นถึงความด้อยความสามารถทางภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ ของคนไทยอย่างชัดเจน เช่น ความสามารถทางไวยากรณ์ ความสามารถในการเข้าใจหรือใช้ปริเฉท (Discourse) ความสามารถทางภาษาและสังคม และความสามารถทางการเลือกใช้ยุทธวิธีในการสื่อสาร งานวิจัยนี้ยังได้ศึกษาเปรียบเทียบแบบแผนของปริเฉทที่ใช้โดยคนในกลุ่มวัฒนธรรมต่างๆ ที่คน ไทยจะต้องสื่อสารด้วยในประเด็นต่างๆ เช่น การร้องทุกข์หรือการบ่น การขอโทษ การขอร้องและ การสั่ง หรือแม้แต่การพูดคุยเรื่องทั่วไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งในแต่ละวัฒนธรรมมีแบบแผนของ ปริเฉทต่างกันออกไป และผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมอื่นอาจไม่เข้าใจ และอาจตีความผิด ผลการวิจัยใน ประเด็นเหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นว่าคนไทยที่มีส่วนร่วมในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศโดยผ่านทาง ภาษาอังกฤษ ยังขาดองค์ความรู้ทางด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ สำหรับโลกปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจอันดีต่อกัน คนไทย เหล่านั้นจำเป็นต้องมีทั้งความสามารถทางภาษา ความรู้เกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมของคู่ สื่อสาร นอกจากนี้ความสามารถทางการสื่อสารยังต้องมีความเข้าใจและอดทนต่อแบบแผนของ

ปริเฉทของชาวต่างชาติอีกด้วย กล่าวคือ พยายามหลีกเลี่ยงปัญหาในการสื่อสาร ด้วยการใช้ภาษาที่ถูกไวยากรณ์และเหมาะสมกับบริบท เมื่อเกิดปัญหาในการสื่อสารต้องเลือกใช้ยุทธวิธีสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ไม่พยายามนำวัจนกรรมที่ใช้ในภาษาของตนเองไปใช้ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยไม่คำนึงถึงคู่สื่อสาร

ในขณะที่ กัลยา ไตรตรีศิลป์ (2542) ศึกษาการพัฒนากิจกรรมการเขียนเชิงสร้างสรรค์ในระดับมัธยมศึกษา พุฒถึงปัญหาในการสอนทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่ผ่านมาว่า ครูส่วนใหญ่ยังยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และใช้วิธีสอนเขียนแบบเน้นผลงานที่ยึดรูปแบบความถูกต้องของรูปแบบการเขียน และกฎเกณฑ์ทางภาษาซึ่งเป็นเรื่องที่ยากและซับซ้อน จึงทำให้ผู้เรียนที่เขียนไม่ได้ตามรูปแบบที่ผู้สอนกำหนดเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายไม่สนใจเรียนขาดแรงจูงใจในการเรียนทำให้การสอนเขียนไม่ประสบความสำเร็จ

รัชนีนาถ ทองสุทธิ (2533) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการอ่าน การเขียนภาษาอังกฤษและความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษากับวิธีสอนตามคู่มือครู ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษากับนักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนตามคู่มือครู มีความสามารถทางการอ่านภาษาอังกฤษและมีความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่นักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษากับนักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีการสอนตามคู่มือครูมีความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีการสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษาและนักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนตามคู่มือครูมีพัฒนาการของความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาด้านความคล่องในการคิด ความยืดหยุ่นในการคิด และด้านความคิดริเริ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับ สาลี ศิลปธรรม (2532) ได้ศึกษาความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่การศึกษา 2526 - 2528 ที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่การศึกษา 2526 - 2528 ที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว และเปรียบเทียบความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษา 2526 - 2528 ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่การศึกษา 2526 - 2528 ที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ 1 คือ สามารถสื่อสารได้เข้าใจโดยใช้ภาษาและท่าทางประกอบ แต่ไม่ถูกหลักไวยากรณ์ และ ความสามารถในการฟังและ

พูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่การศึกษา 2526 – 2528 ที่ทำงานในธุรกิจการ
ท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบปีการศึกษา 2526 และ 2527 มีความสามารถในการฟังและพูด
ภาษาอังกฤษสูงกว่าผู้ที่จบปีการศึกษา 2538 แต่ผู้ที่จบปีการศึกษา 2526 และ 2527 มี
ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยเรื่อง “โครงการ
ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
ทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” สามารถสรุปผลที่ได้
จากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ว่า ความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ/
ความสามารถ และ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน
ตำแหน่งหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถประกอบด้วยความสามารถหลัก (Core
Competency)และความสามารถตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) การพิจารณา
ความสามารถของภาคีการท่องเที่ยวพิจารณาจากการใช้ภาษาที่สอง ด้าน การฟัง การพูด การ
อ่าน และการเขียน เพื่อประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอันจะนำไปสู่การพัฒนาการ
ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาเยือน และเป็น
การปรับปรุงคุณภาพชีวิต โดยความร่วมมือของหลายๆ ฝ่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนใน
ท้องถิ่นนั้นๆ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

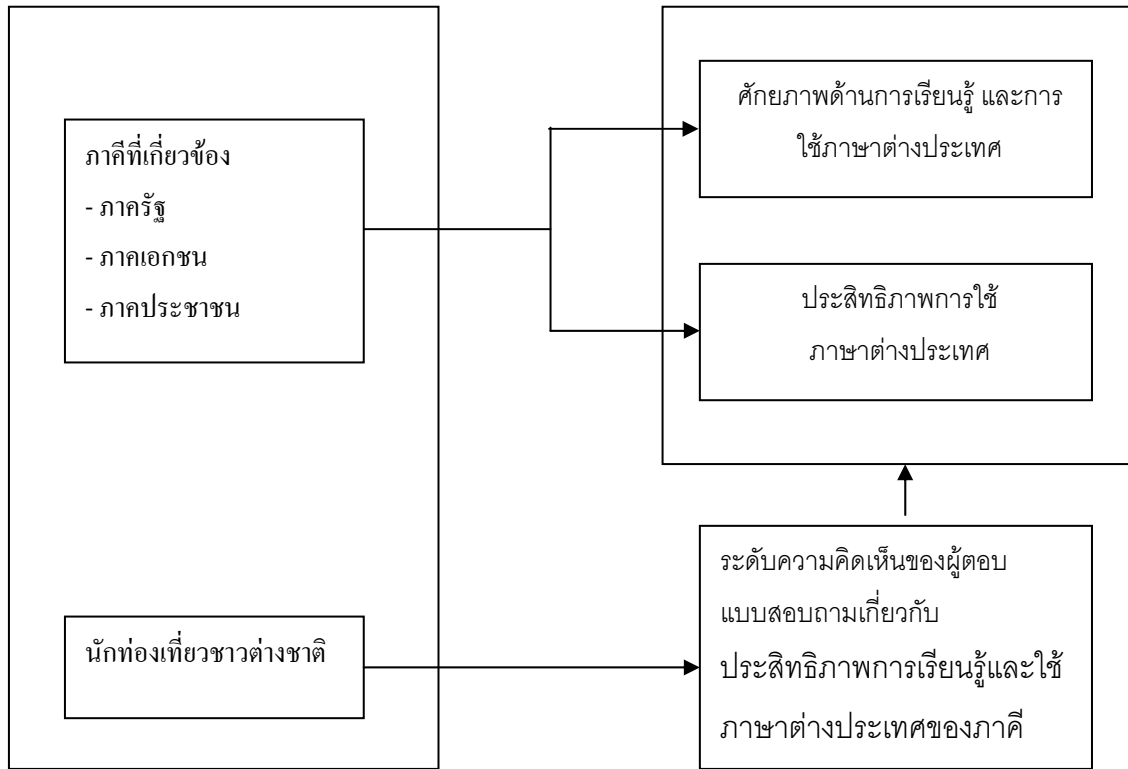
1.) เพื่อประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

2.) เพื่อประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

3.) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

4.) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจกลุ่มภาคี
- ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- ขั้นตอนที่ 3 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจกลุ่มภาคี เพื่อศึกษาศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศ
ขั้นพื้นฐาน และในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่
เกาะช้าง จังหวัดตราด

คณะผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1.) วิธีการศึกษา

ประเด็นที่ศึกษา คือ ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศและ
ประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่
ชาวต่างชาติ โดยมีมุ่งศึกษากับกลุ่มภาคีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
อย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด การศึกษาวิจัยนี้ได้จัดแบ่งภาคีออกเป็น 3 ฝ่ายหลัก ๆ
คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณในการ
ทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้คือภาษาอังกฤษ โดยคณะผู้วิจัย
สนทนากับบุคลากรของภาคีเป็นภาษาอังกฤษ และให้บุคลากรของภาคีได้ตอบบทสนทนาพื้นฐาน
กับคณะผู้วิจัยแล้วประเมินผล

2.) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 คือ ภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
การท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย
หลัก ๆ คือ

ฝ่ายที่ 1 ภาครัฐ	ฝ่ายที่ 2 ภาคเอกชน	ฝ่ายที่ 3 ภาคประชาชน
1. เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	1. ผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬา และนันทนาการจังหวัดตราด	2. ผู้ประกอบการประเภทที่พัก	2. ประชาชนในท้องถิ่นที่มีถิ่นพำนักพักอาศัย อยู่ในเขตกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
3. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง	3. ผู้ประกอบการประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม	
4. ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	4. ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการ	
5. ตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดตราด	5. ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง	

2.2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวยานธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายหลักๆ คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างภาครัฐ 17 คน ภาคเอกชน 33 คน และภาคประชาชนกลุ่มละ 81 คน รวม จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 131 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยในส่วนของภาครัฐนั้นพิจารณาจากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสำรวจและสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรที่มีหน้าที่ติดต่อและให้บริการข้อมูลสารสนเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ภาคเอกชนใช้ประเภทของธุรกิจเป็นตัวกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ส่วนภาคประชาชนเลือกจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวบ่อยๆ โดยใช้การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนก่อนทำการเลือกแบบจำเพาะเจาะจง

3.) ตัวแปร

3.1) ตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลากรของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ดังต่อไปนี้

- ภาครัฐ
- ภาคเอกชน
- ภาคประชาชน

3.2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศ

4.) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

4.1) แบบทดสอบ เพื่อวัดศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างแบบทดสอบสำหรับทดสอบภาคีทั้ง 3 ฝ่าย โดยคณะผู้วิจัยเป็นผู้ทดสอบและประเมินผลเอง

4.2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structural Interview) ซึ่งเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของภาคีแต่ละฝ่าย (Key Informant) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อสำหรับการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างไว้แล้วโดยจะสัมภาษณ์เป็นภาษาต่างประเทศ ในประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวทาง

ธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด นอกจากนั้นแบบสัมภาษณ์ยังสามารถใช้ทดสอบศักยภาพด้านการฟัง และการพูดภาษาต่างประเทศของกลุ่มตัวอย่างได้อีกด้วย

4.3) แบบสัมภาษณ์ โดยจะสัมภาษณ์เป็นภาษาไทยในประเด็นที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีต่างๆ

5.) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงลงรหัส (Code) เพื่อการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของภาคี โดยใช้สถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์โดยการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ วิธีการสร้างข้อสรุปทั่วไปที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล

สำหรับการแปลผลเกณฑ์การตัดสินของค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) แสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่ามัชฌิมเลขคณิต สำหรับการแปลผลเกณฑ์การตัดสินใจระดับผลการประเมินศักยภาพการใช้ภาษาต่างประเทศ

ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X})	ระดับผลการประเมินศักยภาพการใช้ภาษาต่างประเทศ
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

ที่มา: ประคอง กรรณสูต, 2542

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

คณะผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1.) วิธีการศึกษา

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี โดยใช้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นตัววัด ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวว่าอยู่ในระดับใด โดยมุ่งศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

2.) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในปี 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 149,108 คน ดังนั้น จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนประมาณ 149,108 คน

2.2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 400 คน

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการของ Yamane (อ้างใน สุวิมล ติรกานันท์, 2548) ใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวนประมาณ 149,108 คน และกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนี้

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{149,108}{1+(149,108)(0.05)^2}$$

$$n = 398.92$$

การวิจัยครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นรวม 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง: จากการศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด มีทั้งสิ้น 13 แห่ง

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งพื้นที่ (Cluster Sampling) โดยแบ่งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ออกเป็น 2 ประเภท

แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก	แหล่งท่องเที่ยวประเภททะเล
1. น้ำตกธารมะยม	1. บริเวณยุทธนาวีเกาะช้าง
2. น้ำตกคลองพลู	2. อ่าวคลองสน
3. น้ำตกคลองนนทรีย์	3. หาดทรายขาว
4. น้ำตกคีรีเพชร	4. หาดคลองพร้าว-แหลมไชยเชษฐ์
5. น้ำตกคลองหนึ่ง	5. หาดไก่อ้น
6. น้ำตกคลองบางเบ้า	6. อ่าวโบริล
	7. อ่าวสลักเพชร

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อสุ่มเลือกสถานที่ท่องเที่ยวบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด มาประเภทละ 4 แห่ง รวมทั้งสิ้น 8 แห่ง สถานที่ละ 50 คน

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่กำหนด ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบถ้วน จำนวน 400 คน

3.) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (ภาษาอังกฤษ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อ 3 โดยมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถาม

ปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี

การทดสอบเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา เพื่อตรวจพิจารณา แก้ไขให้เครื่องมือมีความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) กับกลุ่มคนที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

4.) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงลงรหัส (Code) เพื่อการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นครั้งนี้คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ โดยใช้สถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์โดยการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ วิธีการสร้างข้อสรุปทั่วไปที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล

สำหรับการแปลผลเกณฑ์การตัดสินของค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) แสดงได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่ามัชฌิมเลขคณิต สำหรับการแปลผลเกณฑ์การตัดสินใจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ภาษา

ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X})	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ภาษา
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

ที่มา: ประคอง กรวรรณสุด, 2542

ขั้นตอนที่ 3 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และภาคีต่างๆ เพื่อศึกษาอุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

คณะผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1.) วิธีการศึกษา

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structural Interview) ซึ่งแนวทางในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของภาคีแต่ละฝ่าย (Key Informant) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 10 คน และภาคีจำนวน 10 คน แบ่งเป็น ภาครัฐ 3 คน ภาคเอกชน 3 คน และภาคประชาชน 4 คน โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ อุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของภาคีแต่ละฝ่าย ดังนี้

การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คณะผู้วิจัยคัดเลือกกรณีศึกษาโดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1.1) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มที่ 1 ไม่เคยมีประสบการณ์มาเที่ยวเกาะช้าง จำนวน 5 คน

1. เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาเที่ยวเกาะช้างมาก่อน

2. เคยติดต่อหรือขอรับบริการจากภาคีขณะท่องเที่ยวบนเกาะช้าง
3. ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับภาคี

กลุ่มที่ 2 เคยมีประสบการณ์มาเที่ยวเกาะช้าง จำนวน 5 คน

1. เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป
2. เคยติดต่อหรือขอรับบริการจากภาคีขณะท่องเที่ยวบนเกาะช้าง
3. ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับภาคี

ซึ่งในการคัดเลือกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้ทราบมุมมอง และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ครอบคลุม และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อไป

1.2) กลุ่มภาคี จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 1 ภาครัฐ จำนวน 3 คน

1. เป็นบุคลากรของภาครัฐบนพื้นที่เกาะช้างที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนพื้นที่เกาะช้าง
2. มีประสบการณ์การทำงานบนพื้นที่เกาะช้างตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 ภาคเอกชน จำนวน 3 คน

1. เป็นบุคลากรของภาคเอกชนบนพื้นที่เกาะช้างในธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหาร และเรือนำเที่ยว
2. มีประสบการณ์การทำงานบนพื้นที่เกาะช้างตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

กลุ่มที่ 3 ภาคประชาชน จำนวน 4 คน

1. เป็นผู้นำชุมชนในพื้นที่เกาะช้าง
2. เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะช้าง
3. อาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะช้างตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะนำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย คือ วิธีการสร้างข้อสรุปทั่วไปที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล โดยใช้กรณีศึกษาและแหล่งข้อมูลในการหาลักษณะร่วมของรูปธรรมจำนวนหนึ่งเพื่อทำข้อสรุปว่ารูปธรรมเหล่านั้นมีลักษณะอะไร

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงเรียบเรียงนำเสนอข้อมูลการวิจัยแบบพรรณนา (Description) และ การพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับคำถามการวิจัย ดังนี้

คำถามการวิจัยข้อ 1) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

คำถามการวิจัยข้อ 2) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นอย่างไร

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

1.2 ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

คำถามการวิจัยข้อ 3) ประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นอย่างไร

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.2 ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของกลุ่มภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คำถามการวิจัยข้อ 4) อุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นอย่างไร

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

คำถามการวิจัยข้อ

1) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

กลุ่มภาคีที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายหลักๆ คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
(N = 131 คน)

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของธุรกิจ/งาน	ภาครัฐ	17	12.98
	ภาคเอกชน	33	25.19
	ภาคประชาชน	81	61.83
ตำแหน่ง/หน้าที่	เจ้าหน้าที่ ททท.	4	3.05
	เจ้าหน้าที่อุทยาน	3	2.29
	ตำรวจท่องเที่ยว	4	3.05
	อาสาสมัครรักษาดินแดน	3	2.29

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง/หน้าที่ (ต่อ)	ข้าราชการอื่น ๆ เช่น ปลัดอำเภอ เป็นต้น	3	2.29
	ผู้ประกอบการนำเที่ยว (guide)	8	6.11
	ผู้ประกอบการที่พัก	8	6.11
	ผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	5	3.82
	ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการ	5	3.82
	ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง	7	5.34
	ผู้นำชุมชน	3	2.29
	ประชาชนที่อาศัยในเกาะช้าง	78	59.54
เพศ	ชาย	47	35.88
	หญิง	84	64.12
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	41	31.30
	25 - 34 ปี	49	37.40
	35 - 44 ปี	19	14.50
	45 - 54 ปี	13	9.92
	55 ปี ขึ้นไป	9	6.87
ระดับการศึกษา	ระดับปริญญาตรี	22	16.79
	ระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	58	44.27
	ระดับมัธยมศึกษา	20	15.27
	ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	22	16.79

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีจำนวน 131 คน สังกัดฝ่ายภาครัฐ ร้อยละ 12.98 ภาคเอกชน ร้อยละ 25.19 และภาคประชาชน ร้อยละ 61.83 เมื่อพิจารณาดำเนินงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มภาคี พบว่า ฝ่ายภาครัฐ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ททท. เจ้าหน้าที่อุทยาน ตำรวจท่องเที่ยว อาสาสมัครรักษาดินแดน และข้าราชการอื่น ๆ เช่น ปลัดอำเภอ เป็นต้น ฝ่ายภาคเอกชน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการนำเที่ยว (Guide) ผู้ประกอบการที่พัก ผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการ และผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ส่วนฝ่ายภาคประชาชน ประกอบด้วย ผู้นำชุมชนและประชาชนที่อาศัยในเกาะช้าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.12 และ 35.88 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 31.30 และช่วงอายุ 35 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ ซึ่ง

ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 44.27 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนเท่ากับระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 16.79 และระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 15.27 ตามลำดับ

1.2 ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

1) การใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจจำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

รายการ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ใช้เป็นประจำ	9	52.94	22	66.67	7	8.64	38	29.01
ใช้บ้างบางครั้ง	6	35.29	6	18.18	17	20.99	29	22.14
ไม่ค่อยได้ใช้	1	5.88	5	15.15	48	59.26	54	41.22
แทบไม่ได้ใช้เลย	1	5.88	0	0	5	6.17	6	4.58
ไม่ได้ใช้เลย	0	0	0	0	4	4.94	4	3.05
รวม	17	100.00	33	100.00	81	100.00	131	100.00

จากตารางที่ 4.2 เมื่อจำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี พบว่า ภาครัฐใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจเป็นประจำ ร้อยละ 52.94 รองลงมาคือ ใช้บ้างบางครั้ง ร้อยละ 35.29 ในทำนองเดียวกับภาคเอกชนซึ่งใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจเป็นประจำ ร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ใช้บ้างบางครั้ง ร้อยละ 18.18 แต่ในภาคประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ ร้อยละ 59.26

เมื่อพิจารณาการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ โดยภาพรวม พบว่ากลุ่มภาคีไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ ร้อยละ 41.22

รองลงมาคือ ใช้เป็นประจำซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับใช้บ้างบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.01 และ 22.14 ตามลำดับ

2) ปัญหาในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการสอบถามปัญหาที่พบในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถสรุปปัญหาโดยจำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี ดังนี้

ฝ่ายภาครัฐ

ปัญหาที่ฝ่ายภาครัฐพบในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ เป็นปัญหาการสื่อสารหรือการสื่อความหมายทางภาษา ทั้งด้านการฟัง และการสนทนากันไม่เข้าใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศและไม่กล้าพูดคุยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อีกทั้งความหลากหลายของนักท่องเที่ยวที่มีหลายชาติ หลายภาษา ทำให้การสื่อสารไม่สะดวกในการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากการใช้สำเนียงของแต่ละประเทศแตกต่างกัน ทำให้ภาษาอังกฤษของแต่ละชาติออกสำเนียงไม่ชัดเจน ทั้งนี้ปัญหาบางส่วนเกิดจากหน่วยงานเอง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของภาครัฐบางส่วนพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ หรือฟังไม่ออก โดยเฉพาะกรณีที่ต้องใช้ศัพท์ที่ยาก หรือประสบปัญหากับการพูดเร็วๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ฟังไม่ทัน

ภาคเอกชน

ปัญหาที่ฝ่ายภาคเอกชนพบในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คล้ายคลึงกับฝ่ายภาครัฐ คือ ความเข้าใจในการสื่อภาษา ซึ่งบางครั้งสื่อสารไม่ตรงกัน โดยเฉพาะกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางคนพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ หรือไม่ได้พูดภาษาอังกฤษแต่ใช้ภาษาอื่น เช่น เดนมาร์ก เยอรมัน สวีเดน เป็นต้น ทำให้บางครั้งฟังสำเนียงไม่ค่อยออก ต้องใช้ท่าทางประกอบ เพราะสำเนียงที่พูดฟังไม่ค่อยชัดเจน ฟังยาก หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวพูดเร็ว ทำให้ฟังไม่ค่อยทัน อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับคำศัพท์บางคำ ที่ฟังแล้วแปลไม่ค่อยได้ ขณะที่บางส่วนเข้าใจที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพูดแต่สื่อสารไม่ได้ เนื่องจากนึกคำศัพท์ไม่ออก

ภาคประชาชน

ส่วนปัญหาที่ฝ่ายภาคประชาชนพบในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ การสื่อสารไม่เข้าใจ เนื่องจากพื้นฐานภาษาอังกฤษยังไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ค่อยกล้าพูดกลัวพูดแล้วจะผิด สื่อความหมายไม่เข้าใจ โดยเฉพาะปัญหา ด้านการเขียน เขียนไม่เป็น สะกดคำไม่ถูก

3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยทั่วไป

ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

ผลการสอบถามความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละความถี่ความสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ความสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้	16	94.12	31	93.94	59	72.84	106	80.92
ไม่ได้	1	5.88	2	6.06	22	27.16	25	19.08
รวม	17	100	33	100	81	100	131	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ ร้อยละ 80.92 และไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ คิดเป็นร้อยละ 19.08

ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศ

ผลการทดสอบความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4 และ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละความถี่ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

รายการ	ระดับความสามารถ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก		
9.1 การทักทาย	1	5	49	66	10	3.60	0.72
	(0.76)	(3.82)	(37.40)	(50.38)	(7.63)		
9.2 การกล่าวขอบคุณและขอโทษ	0	6	46	65	14	3.66	0.73
	(0.00)	(4.58)	(35.11)	(49.62)	(10.69)		

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	ระดับความสามารถ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก		
9.3 การขอให้พูดซ้ำ ๆ พูดซ้ำ ๆ จะพูดว่าอย่างไร	1 (0.76)	9 (6.87)	51 (38.93)	61 (46.56)	9 (6.87)	3.52	0.76
9.4 การถามว่ามีอะไรให้ช่วยบ้าง	0 (0.00)	18 (13.74)	52 (39.69)	45 (34.35)	16 (12.21)	3.45	0.88
9.5 การสนทนาทางโทรศัพท์	1 (0.76)	23 (17.56)	55 (41.98)	44 (33.59)	8 (6.11)	3.27	0.85
9.6 การทักทายสั้น ๆ การถามสั้น ๆ การแนะนำ	0 (0.00)	10.00 (7.63)	60.00 (45.80)	52.00 (39.69)	9.00 (6.87)	3.46	0.74
9.7 การอ่านป้ายต่าง ๆ หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	1 (0.76)	27 (20.61)	45 (34.35)	53 (40.46)	5 (3.82)	3.26	0.86
รวม	4.00 (0.44)	98.00 (10.69)	358.00 (39.04)	386.00 (42.09)	71.00 (7.74)	3.46	0.68

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		\bar{X}	SD
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
9.1 การทักทาย	3.35	0.93	3.70	0.68	3.62	0.68	3.60	0.72
9.2 การกล่าวขอบคุณและขอโทษ	3.53	0.72	3.70	0.73	3.68	0.74	3.66	0.73
9.3 การขอให้พูดซ้ำ ๆ พูดซ้ำ ๆ จะพูดว่าอย่างไร	3.35	0.86	3.61	0.75	3.52	0.74	3.52	0.76
9.4 การถามว่ามีอะไรให้ช่วยบ้าง	3.41	0.71	3.52	0.91	3.43	0.91	3.45	0.88
9.5 การสนทนาทางโทรศัพท์	2.94	0.75	3.30	0.85	3.32	0.86	3.27	0.85
9.6 การทักทายสั้น ๆ การถามสั้น ๆ การแนะนำ	3.18	0.64	3.58	0.75	3.47	0.74	3.46	0.74
9.7 การอ่านป้ายต่าง ๆ หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	3.12	0.78	3.27	0.91	3.28	0.85	3.26	0.86
รวม	3.27	0.68	3.52	0.69	3.47	0.68	3.46	0.68

จากตารางที่ 4.4 และ 4.5 พบว่า ฝ่ายภาครัฐนั้น ระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงสุด ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ การถามว่ามีอะไรให้ช่วยบ้าง ($\bar{X} = 3.41$) และการทักทายซึ่งมีระดับความสามารถเท่ากับการขอให้พูดซ้ำ ๆ จะพูดอย่างไร ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ฝ่ายภาคเอกชนนั้น ระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการทักทายสูงสุดซึ่งมีระดับความสามารถเท่ากับการกล่าวขอบคุณและขอโทษ ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ การขอให้พูดซ้ำ ๆ จะพูดอย่างไร ($\bar{X} = 3.61$) และการทักทายสั้น ๆ การถามสั้น ๆ การแนะนำ ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ส่วนฝ่ายภาคประชาชนนั้น ระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงสุด ($\bar{X} = 3.68$) ซึ่งมีระดับความสามารถใกล้เคียงกับการกล่าวทักทาย ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือ การขอให้พูดซ้ำ ๆ จะพูดอย่างไร ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี พบว่า ฝ่ายภาคเอกชนมีความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสูงสุด ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือ ฝ่ายภาคประชาชน ($\bar{X} = 3.47$) และฝ่ายภาครัฐ ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

ซึ่งในการพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มภาคีมีระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาคือ การทักทาย ($\bar{X} = 3.60$) และการขอให้พูดซ้ำ ๆ จะพูดอย่างไร ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

จากผลการศึกษารูปได้ว่าศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัด ตรวดี ในปัจจุบันส่วนใหญ่มีปัญหาคือการสื่อสารหรือการสื่อความหมายทางภาษา ทั้งด้านการฟัง และการสนทนากันไม่เข้าใจ โดยเฉพาะภาคประชาชน พบว่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ อย่างไรก็ตามภาคีส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ในระดับมาก

คำถามการวิจัยข้อ

2) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัด ตราด เป็นอย่างไร

4) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง

ในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนเองของแต่ละฝ่ายในกลุ่มภาคี สามารถสรุปได้ดังนี้

ภาครัฐ

ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนเองได้ในระดับปาน กลางหรือพอใช้ แต่ไม่ค่อยละเอียดนัก สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เข้าใจโดยใช้ภาษาพูด ง่าย ๆ ไม่ต้องใช้ไวยากรณ์ หรือโครงสร้างประโยคซับซ้อน

ภาคเอกชน

ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนเองได้ในระดับ พอใช้ถึงใช้ได้ดี โดยสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวได้รู้เรื่อง เนื่องจากใช้เป็นประจำจนเคยชินทุกวัน ซึ่งบางคนสามารถใช้ได้ดี ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ทั้งนี้ในส่วนของคนที่ไม่สามารถใช้ ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนเองได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดีนั้น เนื่องจากใช้ ภาษาไทยเป็นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ หรือใช้บ้างเล็กน้อย อีกทั้งในปัจจุบันมีปัญหา เรื่องการใช้ภาษารัสเซียเนื่องจากเริ่มมีมาใช้อยู่

ภาคประชาชน

ในส่วนของภาคประชาชน พบว่า ไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำ นักท่องเที่ยวในงานของตนเอง เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ เพราะส่วนมากนักท่องเที่ยวจะมี ไกด์แนะนำอยู่แล้ว

เมื่อคณะผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ภาษาสนทนาตอบได้กับนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับงานของตน โดยคณะผู้วิจัยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ลองพูดให้ฟังแล้วประเมิน มีรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละความถี่ความสามารถในการใช้ภาษาสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวเกี่ยวกับงานของตน จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ระดับ	กลุ่มภาคี						รวม		\bar{X}	S.D.
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน	ร้อยละ		
ความสามารถในการใช้ภาษาสนทนาตอบโต้	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
น้อยที่สุด	1	5.88	0	0.00	0	0.00	1	0.76	3.29	0.83
น้อย	2	11.76	4	12.12	13	16.05	19	14.50		
ปานกลาง	12	70.59	13	39.39	36	44.44	61	46.56		
ดี	2	11.76	13	39.39	26	32.10	41	31.30		
ดีมาก	0	0.00	3	9.09	6	7.41	9	6.87		
รวม	17	100.00	33	100.00	81	100.00	131	100.00		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวเกี่ยวกับงานของตนของภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.59 รองลงมาคือ ระดับน้อยซึ่งมีจำนวนเท่ากับระดับดี ร้อยละ 11.76

ฝ่ายภาคเอกชน พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวเกี่ยวกับงานของตนของภาคเอกชนอยู่ในระดับปานกลางและระดับดีเป็นจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 39.39 รองลงมาคือ ระดับน้อย ร้อยละ 12.12 ตามลำดับ

ส่วนฝ่ายภาคประชาชน พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวเกี่ยวกับงานของตนของภาคประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.44 รองลงมาคือ ระดับดี ร้อยละ 32.10 และระดับน้อย ร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวเกี่ยวกับงานของตนของกลุ่มภาคีส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.56 รองลงมาคือ ระดับดี ร้อยละ 31.30 และระดับน้อย ร้อยละ 14.50 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)

5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ต้องการ

จากการสอบถามกลุ่มภาคีว่า ต้องการความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวยุโรปในด้านใดบ้างนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ภาครัฐ

ความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อนักท่องเที่ยวที่ฝ่ายภาครัฐต้องการคือ การเพิ่มทักษะการพูดและการฟัง เพื่อใช้ในการสนทนาทั่วไป เพื่อนำไปใช้ในการดูแลนักท่องเที่ยวและแนะนำแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านสำเนียง นอกจากนี้บางส่วนยังต้องการเพิ่มทักษะการสื่อสารด้วยภาษาเขมร และเวียดนามเพิ่มเติมด้วย

ภาคเอกชน

ความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ฝ่ายภาคเอกชนต้องการ คือ การจัดอบรมเพิ่มเติมด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การใช้ภาษา และด้านการพูด การเขียน และทักษะการบริการนักท่องเที่ยวและธุรกิจการท่องเที่ยว อีกทั้งต้องการให้ภาครัฐส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในขั้นสูงขึ้นไป โดยเฉพาะต้องการรู้การใช้ภาษาอังกฤษโดยการจัดอบรมฟรี เนื่องจากที่ผ่านมามีคหบดีมาสอนให้แต่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แล้วสอบออกไปประกาศนียบัตรให้ โดยการอบรมนั้นต้องการด้านตรงกับงานที่ทำอยู่

ภาคประชาชน

ในส่วนของภาคประชาชนนั้น ความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ฝ่ายภาคเอกชนต้องการ คือ ด้านการพูด การสื่อสาร และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร

จากความต้องการความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เมื่อสอบถามวิธีการได้รับความช่วยเหลือดังกล่าว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละความถี่ของการได้รับการช่วยเหลือทางการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

วิธีการได้รับการช่วยเหลือ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
การเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	9	52.94	12.00	36.36	30.00	37.04	51	38.93
การเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเอง	2	11.76	14.00	42.42	36	44.44	52	39.69
ทั้ง 2 วิธีที่กล่าวมา	6	35.29	7.00	21.21	15	18.52	28	21.37
รวม	17	100.00	33.00	100.00	81	100.00	131	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ฝ่ายภาครัฐส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือการเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มากที่สุด ร้อยละ 52.94 ส่วนฝ่ายภาคเอกชนและภาคประชาชนเห็นสอดคล้องกันว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเอง ร้อยละ 42.42 และ 44.44 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด ร้อยละ 39.69 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับการเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.93

เมื่อสอบถามความต้องการความช่วยเหลืออื่น ๆ เพิ่มเติมนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ภาครัฐ

ต้องการความช่วยเหลือด้านจัดทำเป็นคู่มือสื่อการเรียนโดยอาจจัดทำในรูปแบบдукหรือหนังสือด้านการสนทนากับชาวต่างชาติ โดยพกติดตัวตลอดเพราะใช้เป็นประจำ ยังไม่มีขายในท้องตลาดควรทำแจกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือจัดทำสื่อ VCD เกี่ยวกับการสนทนากับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะกับเจ้าของภาษาโดยตรง จัดฝึกอบรมเป็นโครงการเฉพาะแต่ละประเภท

การใช้งาน โดยจัดอบรมในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง และควรมีการอบรมภาษาอื่นที่จำเป็นด้วย เช่น ภาษาเยอรมัน และภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

ภาคเอกชน

ความช่วยเหลือควรทำทุกช่องทางที่ทำได้ เช่น ความช่วยเหลือด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่าโกงกาง หิงห้อย การจัดอบรมฟรีบนพื้นที่เกาะช้าง โดยใช้ครูเจ้าของภาษา ในหลักสูตรการอบรมระยะสั้น สามารถใช้งานได้เลย ต้องการให้ปรับปรุงขยายถนน และดูแลเรื่องขยะ

ภาคประชาชน

ต้องการอบรมระยะสั้น เฉพาะใช้งานที่ทำอยู่ เช่น ดำน้ำ ดูปะการัง ควรจัดทำคู่มือในการใช้ภาษา และควรจัดทำป้ายจราจรให้เป็นสากล ควรมีเสาไฟฟ้าสูงแบบทางด่วน และควรมีป้ายบอกทาง/แหล่งท่องเที่ยวเป็น 4 ภาษา ได้แก่ ภาษาจีน ญี่ปุ่น อังกฤษ และดัตช์

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่าศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด นั้นพบว่าภาคเอกชนสามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ดีกว่าภาคอื่น โดยภาครัฐส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับปานกลางหรือพอใช้ แต่ภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษา

คำถามการวิจัยข้อ 3) ประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นอย่างไร

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 400 คน ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการใช้ภาษาในการสื่อสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 366 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 366 คน รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร (N = 400 คน)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษ	366*	75.93
ภาษาเยอรมัน	47	9.75
ภาษาฝรั่งเศส	3	0.62
ภาษาญี่ปุ่น	2	0.41
ภาษาจีน	2	0.41
ภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาไทย ภาษารัสเซีย เป็นต้น	62	12.86
รวม	482**	100.00

หมายเหตุ * กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้
 ** เป็นจำนวนครั้ง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (N = 366 คน)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	191	52.19
	หญิง	175	47.81
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	9	2.46
	21 - 30 ปี	114	31.15
	31 - 40 ปี	97	26.50
	41 - 50 ปี	69	18.85
	51 - 60 ปี	61	16.67
	61 ปี ขึ้นไป	16	4.37
รูปแบบการท่องเที่ยว	1-2 คน	157	42.90
	ครอบครัว	125	34.15
	คณะทัวร์	64	17.49
	อื่น ๆ (ธุรกิจ)	20	5.46
ประสบการณ์มาเที่ยวเกาะช้าง	ไม่เคย	284	77.60
	เคย	82	22.40

จากตารางที่ 4.9 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคั้งนี้มีจำนวน 366 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.19 และ 47.81

ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.15 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.50 และช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.85 ตามลำดับ ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นแบบ 1-2 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือ แบบครอบครัว ร้อยละ 34.15 และแบบคณะทัวร์ ร้อยละ 17.49 ตามลำดับ ทั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวเกาะช้างมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 77.60 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้าง คิดเป็นร้อยละ 22.40

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลจำนวนผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้าง (N = 82 คน)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนผู้ร่วมเดินทาง 1 คน	31	37.80
2 คน	23	28.05
3 คน	10	12.20
4 คน	4	4.88
5 คน	6	7.32
6 คน	1	1.22
10 คน	4	4.88
ไม่ระบุ	3	3.66

จากตารางที่ 4.10 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวคนเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ 2 คน ร้อยละ 28.05 และ 3 คน ร้อยละ 12.20 ตามลำดับ

2.2 ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของกลุ่มภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1) การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับภาคี

ผลการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับภาคีมีรายละเอียดดังตาราง 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดำเนินการตามฝ่ายของภาคี

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาครัฐ		
การติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศ/ข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยว	50	59.52
การติดต่อขอความช่วยเหลือ	20	23.81
การร้องเรียนปัญหา	12	14.29
อื่น ๆ เช่น การติดต่อเรื่องเอกสาร	2	2.38
รวม	84	100.00
ภาคเอกชน		
การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานบริการและสินค้า	107	44.40
การติดต่อขอคำแนะนำ ข้อมูลสารสนเทศและความช่วยเหลือ	111	46.06
การร้องเรียนปัญหา	18	7.47
อื่น ๆ เช่น สอบถามข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และวัฒนธรรมท้องถิ่น	5	2.07
รวม	241	100.00
ภาคประชาชน		
การทักทายทั่วไป	49	17.13
การสอบถามข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยว/ความช่วยเหลือ	156	54.55
การสื่อสาร/สนทนาทั่วไป	57	19.93
อื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมท้องถิ่น	24	8.39
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่ติดต่อสื่อสารกับภาคีฝ่ายภาคประชาชนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยว/ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ การสื่อสาร/สนทนาทั่วไป และ การทักทายทั่วไป ตามลำดับ ส่วนฝ่ายของภาคีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดต่อสื่อสารรองลงมาคือ ภาคเอกชน และภาครัฐตามลำดับ

2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่เคยติดต่อ		
ภาครัฐ								
เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	2	40	71	86	15	152	3.34	0.89
เจ้าหน้าที่ศูนย์การท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ จังหวัดตราด	6	34	56	26	8	236	2.97	0.95
เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ หมู่เกาะช้าง	8	32	82	46	26	172	3.26	1.02
ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	8	24	78	44	3	209	3.06	0.84
ตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดตราด	7	25	78	32	7	217	3.05	0.87
	2.19	6.56	21.31	12.02	0.82	57.10		
	1.91	6.83	21.31	8.74	1.91	59.29		
ภาคเอกชน								
ผู้ประกอบการนำเที่ยว	8	30	76	165	39	48	3.62	0.91
	2.19	8.20	20.77	45.08	10.66	13.11		
ผู้ประกอบการที่พัก	10	36	104	149	58	9	3.59	0.97
	2.73	9.84	28.42	40.71	15.85	2.46		
ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	13	65	104	135	40	9	3.35	1.02
	3.55	17.76	28.42	36.89	10.93	2.46		
ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการ	11	46	121	70	22	96	3.17	0.94
	3.01	12.57	33.06	19.13	6.01	26.23		
ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง	19	77	158	66	15	31	2.94	0.91
	5.19	21.04	43.17	18.03	4.10	8.47		
ภาคประชาชน								
ผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด	36	47	70	31	11	171	2.66	1.12
	9.84	12.84	19.13	8.47	3.01	46.72		
ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้าง	40	100	98	47	22	59	2.71	1.10
	10.93	27.32	26.78	12.84	6.01	16.12		

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฝ่ายภาครัฐนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงสุด ($\bar{X} = 3.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง ($\bar{X} = 3.26$) และตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

ฝ่ายภาคเอกชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าผู้ประกอบการนำเที่ยวมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงสุด ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือ ผู้ประกอบการที่พัก ($\bar{X} = 3.59$) และผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ฝ่ายภาคประชาชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้างมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด ($\bar{X} = 2.71, 2.66$ ตามลำดับ)

เมื่อสอบถามปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย เช่น สื่อสารกับคนขับแท็กซี่ไม่รู้เรื่องทำให้คนขับแท็กซี่พาไปผิดสถานที่ หรือ พนักงานในร้านอาหารไม่เข้าใจสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการ ทำให้ได้รับอาหารผิดจากที่สั่ง หรือบางครั้งคนไทยดูเหมือนจะเข้าใจในสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกำลังสื่อสาร แต่แท้จริงแล้วคนไทยไม่เข้าใจในสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกำลังสื่อสารอยู่เลย

ส่วนปัญหาด้านการให้บริการที่นักท่องเที่ยวประสบคือปัญหาการสื่อสารในการสั่งอาหารผิดทำให้ได้รับอาหารในแต่ละมื้อไม่ถูกต้อง หรือขณะพักอยู่ในโรงแรม เมื่อติดต่อแม่บ้านเพื่อขอผ้าเช็ดตัวเพิ่มแต่เขาไม่เคยมาส่งให้

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริการพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรู้เรื่องว่าแขกต้องการความช่วยเหลือเรื่องอะไร หรือบางครั้งการให้บริการในร้านอาหารเมื่อต้องการจะสั่งอาหารคนไทยมักจะมีปัญหา ทำให้ไม่ตรงตามความต้องการ

นอกจากนี้ปัญหาอื่นๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบคือ พนักงานต้อนรับในร้านอาหารไม่ค่อยเข้าใจภาษาอังกฤษ หรือ พนักงานต้อนรับของโรงแรมพูดเกี่ยวกับเวลาเข้าพักและเวลาออกจากที่พักไม่ค่อยเข้าใจ และปัญหามลพิษซึ่งเกาะช้างในขณะนี้มียางดำรอบถนนมากมีการก่อสร้างเพิ่มเติมมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และการจราจรคับคั่ง เป็นต้น

จากปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกล่าวมานั้น นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขว่าควรจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้ประชาชนมีความสามารถในการพูดและฟังพอที่จะทำได้ ซึ่งอาจเพียงให้ติดต่อสื่อสารได้ก็พอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยายามแปลศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวให้ได้ นอกจากนี้ชาวต่างชาติควรเรียนรู้ภาษาไทย และคนไทยควรเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และควรมีจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่ท่าเรือเฟอร์รี่ด้วย

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นั้น พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฝ่ายภาครัฐนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาคเอกชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ขณะที่ภาคประชาชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้างมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งเมื่อสอบถามปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย

คำถามการวิจัยข้อ 4) อุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นอย่างไร

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

จากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะช้างให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงอนุรักษ์ เพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีการแบ่งพื้นที่การท่องเที่ยวออกเป็นการท่องเที่ยวสำหรับบุคคลทั่วไปกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อให้คงสภาพธรรมชาติไว้ควบคู่ไปกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิดและหลักการของ "การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน" ใน 3 มิติ คือ ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม (Natural Resource) เศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) ตามศักยภาพของพื้นที่ที่แตกต่างกัน 4 กลุ่มพื้นที่เชื่อมโยง

และรณรงค์ให้เกาะช้างปลอดมลพิษ ปลอดรถยนต์เชื้อเพลิง (Fossil) ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในเกาะช้างได้โดยสะดวกปลอดภัย และไม่ทำลายสภาพแวดล้อมและทรัพยากรทางทะเล การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวบนเกาะช้าง ตลอดจนการให้บริการนับเป็นหัวใจสำคัญของการส่งเสริมการท่องเที่ยวดังกล่าว

แต่จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารกับภาคี โดยเฉพาะกับภาคประชาชนซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้างมาก่อน

“คนบนเกาะช้างพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ เวลาจะถามอะไรต้องใช้การกางแผนที่แล้วชี้ แต่เวลาเขาตอบมาเราก็ฟังไม่รู้เรื่อง เพราะเราก็มีปัญหาคือ เรายังไม่สามารถพูดภาษาไทยได้เหมือนกัน”

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 1

“บางทีเวลาจะถามอะไร พวกชาวบ้านจะดูแปลก ๆ ไม่ใช่ว่าเขาไม่ยอมตอบ แต่เหมือนเขากลัวอะไรซักอย่าง เวลาถามต้องถามโดยเรียกชื่อแล้วก็ไม่ค่อยได้เรื่องเท่าไร”

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 2

“ถ้าจะไปเที่ยวให้คุณเชื่อใจแผนที่ดีกว่า เพราะบางครั้งมันอธิบายรายละเอียดได้ดีกว่า ไปถามคนแถวนี้”

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 3

“มันยากที่จะถามประชาชนว่าสถานที่ใดมีที่พักบ้าง คนส่วนมากไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ แล้วก็พูดไม่ได้”

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 4

“บางครั้งคนไทยฟังไม่เข้าใจ และบ่อยครั้งมากที่เราไม่เข้าใจสำเนียงที่เขาพูดมา”

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 5

แต่สำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวเกาะช้างแล้ว พบว่าแม้จะมีปัญหาด้านการสื่อสารแต่นักท่องเที่ยวยุโรปกลุ่มนี้คิดว่าไม่เป็นปัญหามากนัก เนื่องจากสามารถใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้

“จริง ๆ แล้ว ภาษาก็ไม่ใช่เรื่องใหญ่เท่าไร ความจริงเขาก็บอกเราได้ แต่ภาษาที่เขาใช้มันเป็นแบบที่เขาคิดว่าเขาเข้าใจ แต่เราไม่เข้าใจ ส่วนมากก็อาศัยดูแผนที่มากกว่า”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 1

“ผู้คนที่นี้อัธยาศัยดี แม้ว่าจะพูดกันไม่ค่อยรู้เรื่อง แต่ถ้าเป็นคำถามง่าย ๆ เขาก็ตอบได้”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 2

“ภาษาไม่ใช่เรื่องสำคัญ เราพอจะสื่อสารกันได้ ”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 3

“มีปัญหาบ้างแต่พอแก้ไขได้ ต้องมีประสบการณ์มาก ๆ”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 4

เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นทั้งสองกลุ่มเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสื่อสารกับภาคี ฝ่ายภาคเอกชนพบว่า นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารที่พนักงานของภาคีไม่เข้าใจสิ่งที่นักท่องเที่ยวกำลังสื่อสาร

“คู่สนทนาไม่รู้ว่าจะกำลังคุยกันเกี่ยวกับเรื่องอะไร”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 3

“ร้านอาหารลด 30-40% ของการสั่งอาหารไม่ถูกต้อง พนักงานบอกว่าเขาไม่เข้าใจ แต่ไม่มีบ่อย ๆ เขากลับที่จะถามซ้ำสองครั้ง”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นเคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 3

“ไม่ค่อยได้รับการบริการตรงตามความต้องการ เพราะไม่เข้าใจกัน”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 4

“ปัญหาคือไม่เข้าใจคำถามและไม่ฟังว่าเรากำลังถามอะไร ดังนั้น จึงตอบไม่ตรงกับประเด็นที่ถาม”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 1

“มีปัญหาคือการสื่อสารในการสั่งอาหารผิดทำให้ได้รับอาหารแต่ละมือไม่ถูกต้อง”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 2

“พนักงานต้อนรับของโรงแรมพูดเกี่ยวกับเวลาเข้าพักและเวลาออกจากที่พักไม่ค่อยเข้าใจ”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 3

“พนักงานต้อนรับและภัตตาคารที่เราพักไม่ค่อยเข้าใจภาษาอังกฤษ เวลาเราต้องการอะไร พอเราบอกแล้วอย่างเช่น เราต้องการผ้าเช็ดตัวเพิ่ม เขาก็ยิ้มแต่ก็ไม่ได้ทำอะไรต่อให้เรา”

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้าง 5

3.1 ระดับความพึงพอใจในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

จากปัญหาด้านการสื่อสารที่นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติพบ พิจารณาเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ โดยให้กลุ่มตัวอย่างของภาคีประเมินตนเอง มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13, 4.14, 4.15 และ 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการพูด จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ระดับความพึงพอใจ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ยังไม่พอใจ	3	17.65	8	24.24	64	79.01	75	57.25
พอใจบ้าง	8	47.06	20	60.61	12	14.81	40	30.53
พอใจแล้ว	6	35.29	5	15.15	5	6.17	16	12.21
รวม	17	100.00	33	100.00	81	100.00	131	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากภาครัฐ และภาคเอกชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการพูดอยู่ในระดับพอใจบ้าง คิดเป็นร้อยละ 47.06 และ 60.61 ตามลำดับ ส่วนภาคประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการพูดอยู่ในระดับยังไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.01

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการพูดอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือ พพอใจบ้าง และพอใจแล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.53 และ 12.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการฟัง จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ระดับความพึงพอใจ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ยังไม่พอใจ	11	64.71	13	39.39	61	75.31	85	64.89
พอใจบ้าง	4	23.53	18	54.55	20	24.69	42	32.06
พอใจแล้ว	2	11.76	2	6.06	0	0.00	4	3.05
รวม	17	100.00	33	100.00	81	100.00	131	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากภาครัฐ และภาคประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการฟังอยู่ในระดับยังไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 64.71 และ 75.31 ตามลำดับ ส่วนภาคเอกชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการฟังอยู่ในระดับพอใจบ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.55

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการฟังอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.89 รองลงมาคือ พอใจบ้าง และพอใจแล้ว คิดเป็นร้อยละ 32.06 และ 3.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการอ่าน จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ระดับความพึงพอใจ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ยังไม่พอใจ	0	0.00	3	9.09	75	92.59	78	59.54
พอใจบ้าง	13	76.47	20	60.61	6	7.41	39	29.77
พอใจแล้ว	4	23.53	8	24.24	0	0.00	12	9.16
รวม	17	100.00	33	100.00	81	100.00	131	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากภาครัฐ และภาคเอกชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการอ่านอยู่ในระดับพอใจบ้าง คิดเป็นร้อยละ 76.47 และ 60.61 ตามลำดับ ส่วนภาคประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการอ่านอยู่ในระดับยังไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.59

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการอ่านอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.54 รองลงมาคือ พอใจบ้าง และพอใจแล้ว คิดเป็นร้อยละ 29.77 และ 9.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการเขียน จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ระดับความพึงพอใจ	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ยังไม่พอใจ	5	29.41	11	33.33	77	95.06	93	70.99
พอใจบ้าง	9	52.94	19	57.58	4	4.94	32	24.43
พอใจแล้ว	3	17.65	3	9.09	0	0.00	6	4.58
รวม	17	100.00	33	100.00	81	100.00	131	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากภาครัฐ และภาคเอกชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการเขียนอยู่ในระดับพอใจบ้าง คิดเป็นร้อยละ 52.94 และ 57.58 ตามลำดับ ส่วนภาคประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการเขียนอยู่ในระดับยังไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.06

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด้านการเขียนอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.99 รองลงมาคือ พพอใจบ้าง และพอใจแล้ว คิดเป็นร้อยละ 24.43 และ 4.58 ตามลำดับ

เมื่อสอบถามเหตุผลเพิ่มเติมพบว่าในส่วนของภาคประชาชนนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าทักษะการสื่อสารไม่ค่อยพอใจเนื่องจากเรียนมาน้อย และไม่ค่อยได้ใช้

“เรียนมาน้อย ก็พอรู้ได้ แต่ได้เป็นคำ ๆ”

ภาคประชาชน 1

“ปัญหาตอนนี้ คือเรื่องภาษา นักท่องเที่ยวเค้ามาเค้าอยากรู้ อยากถามแต่เราพูดและเขียนไม่ได้ต้องใช้ภาษามือ หยิบรูปให้ดูชี้ให้ดู แต่ถ้าเป็นไปได้ถ้าพูดได้จะดีกว่านี้”

ภาคประชาชน 2

“ถ้าให้ตอบแบบมีแผนที่ มีอะไรให้ดู มันก็ช่วยได้นะนะ เวลาฝรั่งมาถาม แต่ถ้าให้พูด คล่อง ๆ ก็ไม่ไหว ไม่รู้จะพูดยังไง”

ภาคประชาชน 3

“พูดไม่เป็น แต่ส่วนมากที่มาถาม มันก็รู้ของมันอยู่แล้วว่าจะไปไหน อันไหนเรารู้ก็ชี้ๆ เอา ไปโน่น ทางโน้น อย่างเจี๊ย”

ภาคประชาชน 4

ส่วนภาครัฐและภาคเอกชนนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความไม่คุ้นเคยและขาดประสบการณ์ด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

“ก็พูดผิด ๆ ถูก ๆ คือสื่อสารกันได้นะ แต่ก็รู้ว่าพูดไม่ค่อยถูกหรอก อย่างบางคน มานะ รัวมาเลยฟังไม่ทัน อาศัยว่าคุ้นหูว่าเขาจะไปไหน”

ภาครัฐ 1

“ส่วนมากเขาจะมาถามเฉพาะเพื่อย้ำความแน่ใจเท่านั้น เพราะเขาถามมาจาก โรงแรมหรือชาวบ้านแล้ว ถ้ามาถามเรา เราก็บอก แต่บางทีเวลาเขาพูดนะ ฟังไม่ค่อย ออกว่าเป็นภาษาอังกฤษ เพราะบางทีเป็นชาติอื่นก็มี”

ภาครัฐ 2

ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ภาคีภาคเอกชน

“จริง ๆ ก็ฟังไม่รู้ทั้งหมดหรอกว่าเขาพูดอะไร แต่อาศัยว่าคุยกับฝรั่งมาเยอะ เพราะ เราทำงานตรงนี้ มันก็เลยพอคุยกันได้”

ภาคเอกชน 1

“ถ้าไม่เข้าใจการพูดของเขานะ ฟังไม่ออกจริงๆ บางทีลูกน้องก็มาตามให้ช่วย เพราะ บางทีลูกค้าพูดแล้วลูกน้องเราก็ตันฟังไม่รู้เรื่อง”

ภาคเอกชน 2

“ส่วนใหญ่มันไม่คุ้มใจ ก็เลยพูดกันไม่รู้เรื่อง แต่อยู่ ๆ ไป ฝึกไปก็คุ้มเอง”

ภาคเอกชน 3

3.2 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม

จากการสอบถามทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละความถี่ของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี

ด้าน	กลุ่มภาคี						รวม	
	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ภาคประชาชน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
การพูด	15	45.45	33	38.37	75	53.19	123	47.31
การฟัง	15	45.45	33	38.37	66	46.81	114	43.85
การอ่าน	2	6.06	7	8.14	0	0.00	9	3.46
การเขียน	1	3.03	13	15.12		0.00	14	5.38
รวม	33	100.00	86	100.00	141	100.00	260	100.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ทักษะ

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด คิดเป็นร้อยละ 47.31 รองลงมาคือทักษะด้าน การฟัง การเขียนและการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 43.85, 5.38 และ 3.46 ตามลำดับ

เมื่อสอบถามภาคเพิ่มเติมถึงเหตุผลที่ต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมสามารถสรุปผลจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการพูดและการฟัง

ฝ่ายภาครัฐต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการพูด และการฟัง เพื่อใช้ในการการสนทนาทั่วไป และนำไปใช้ในการดูแลนักท่องเที่ยวและแนะนำแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านสำเนียง ฝ่ายภาคเอกชนต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม

ทักษะด้านการพูดเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวในธุรกิจการท่องเที่ยวได้ ส่วนฝ่ายภาคประชาชนต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมทักษะด้านการพูดเพื่อใช้ในการสื่อสารทั่วไปกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

“ที่อยากฝึกเพราะบางครั้งนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มาจากหลากหลายประเทศ ซึ่งบางครั้งทำให้เวลาสื่อสารมันเข้าใจกันคลาดเคลื่อน ผิดความหมายที่ต้องการสื่อกัน ถ้ามีอบรมพวกนี้ มันก็น่าจะดีนะ จะได้เอามาใช้ได้”

ภาคเอกชน 1

“เพราะว่าต้องคุย และใช้คำพูดกับแขกทุกวัน ก็เลยอยากพูดได้มากกว่านี้”

ภาคเอกชน 2

“ส่วนมากจะมีปัญหาในการฟังสำเนียง การคุ้นเคยกับภาษา ทำให้ไม่ค่อยมั่นใจ เวลาพูดกับนักท่องเที่ยว”

ภาครัฐ 2

“อยากสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ จะได้ช่วยเหลือเขาได้เวลาเขามาถาม”

ภาคประชาชน 1

“พูดไม่เป็น เอาแค่พูดก่อนก็พอ ถ้าพูดได้อื่น ๆ ค่อยว่ากันทีหลัง”

ภาคประชาชน 4

ทักษะด้านการอ่านและการเขียน

ภาคีฝ่ายภาคเอกชนต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการเขียนและการอ่าน เนื่องจากต้องติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นประจำ โดยเฉพาะธุรกิจด้านที่พักอาศัย มัคคุเทศก์ และร้านอาหารซึ่งนอกจากทักษะด้านการพูดและการฟังที่นับว่าสำคัญที่สุดแล้ว ทักษะด้านการเขียนและการอ่านยังเป็นทักษะที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเช่นกัน แต่ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐและภาคประชาชนนั้น ให้ความสำคัญกับทักษะด้านการพูดและการฟังมากกว่าเนื่องจากมีโอกาสใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากกว่าทักษะด้านการอ่านและการเขียน

หัวข้อที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุด ในส่วนของภาคประชาชนคือ หัวข้อเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป

“พวกการใช้ภาษาได้ตอบกับฝรั่งว่าจะไปไหน”

ภาคประชาชน 1

“อะไรก็ได้ง่าย ๆ เกี่ยวกับที่คุย ๆ กันในแต่ละวัน”

ภาคประชาชน 2

“วิธีพูดถ้านักท่องเที่ยวมาถาม จะตอบยังไง ถามแบบนี้ตอบยังไง”

ภาคประชาชน 3

ผลการสอบถามเพิ่มเติมถึงเหตุผลที่ต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมโดยภาพรวม ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมทักษะด้านการพูดและการฟัง เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในสายงานหรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้

ในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง

“ถ้าให้เลือกก็การพูด เกี่ยวกับการบริการและการสื่อสารในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว”

ภาครัฐ 1

“การสนทนาเบื้องต้น เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ หรือว่าการขอความช่วยเหลือต่าง ๆ”

ภาครัฐ 2

“อยากให้อบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม”

ภาคเอกชน 2

“หัวข้อที่เกี่ยวกับงานบริการพวกรูทริกที่ทำอยู่ แต่แยกหัวข้อเป็นส่วน ๆ ก็ได้ จะได้เลือกให้ตรงกับความต้องการจริงๆ ”

ภาคเอกชน 3

ส่วนช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้จัดนั้น สรุปได้ว่าภาครัฐต้องการให้จัดเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยจัดช่วงใดก็ได้ แต่ภาคเอกชนต้องการให้จัดช่วงหมดฤดูการท่องเที่ยว โดยจัดครั้งละประมาณ 1 – 2 วัน ระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน ส่วนภาคประชาชนคิดว่าจัดช่วงใดก็ได้

เมื่อสอบถามภาคีเกี่ยวกับหน่วยงานที่ต้องการให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัด ภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็นหน่วยงานใด แต่ต้องให้ตรงกับงานหรือหัวข้อที่ต้องการเท่านั้น โดยภาคเอกชนเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ พนักงานในพื้นที่ให้มากขึ้น โดยอยากจะให้ภาครัฐ ภาคเอกชน จัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถให้มากขึ้นและเก่งขึ้น ในรูปแบบของการจัดอบรมฟรีให้ตรงกับสายงานเฉพาะงานที่ทำ โดยเป็นอบรมสั้น ๆ ใช้เวลาน้อยที่สุด

“อยากครับ เคยมีทาง อพท. เคยส่งครูคนไทยมาสอนภาษาอังกฤษ แต่ไม่ได้ผล เพราะผมว่ามันทฤษฎีเกินไป พอใช้จริงมันไม่ได้ผล อยากได้แบบของจริงดีกว่า อยากได้ชาวต่างชาติมาใช้ชีวิตอยู่แล้วลองพูดคุยมากกว่า อย่างครูไทยมาสอนเวลาใช้งานจริงๆไม่ค่อยได้ผล”

ภาคเอกชน 3

ผลการสอบถามความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป สามารถสรุปได้ดังนี้

ภาครัฐ เห็นว่ามีความจำเป็นอย่างมาก อย่างน้อยการใช้ภาษาอังกฤษต้องสื่อสารกันได้ และควรให้มีการร่วมมือกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการเรียนภาษาอังกฤษเบื้องต้น

เช่นเดียวกันกับภาคเอกชนที่เห็นว่าควรจะมี เพราะเป็นภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติในด้านธุรกิจ

ส่วนภาคประชาชนเห็นว่ามี ความจำเป็น เพราะส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะเป็นชาวต่างชาติ ผลการสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง พบว่าภาคีเห็นว่าน่าส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวเกาะช้างเพิ่มมากขึ้น

“แน่นอนเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ประทับใจและมีความสะดวกสบายก็ย่อมเกิด ความพอใจและบอกต่อ ๆ ไปในหมู่เพื่อนฝูงว่าที่เกาะช้างบริการดี พนักงานยิ้มแย้มดีก็

ย่อมอยากมาใช้บริการอีก นั้นย่อมหมายความว่าเราก็ได้เงินตราเข้าประเทศ และทำให้เกิดการว่าจ้างทำงาน ทำให้ประชากรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น”

ภาครัฐ 1

“เมื่อนักท่องเที่ยวซื้อสารรู้เรื่องกับคนบนเกาะช้าง ก็จะได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นละมีการประชาสัมพันธ์ปากต่อปากให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น รายได้ต่าง ๆ ก็เข้ามาสู่เกาะช้าง”

ภาคเอกชน 3

“จะได้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มเยอะขึ้น ไม่เสียเวลามากนัก”

ภาคประชาชน 2

จากผลการศึกษา จะเห็นว่าศักยภาพและประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ในการให้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของภาคีต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคงมีปัญหาคือต้องได้รับการพัฒนาและส่งเสริมต่อไป

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าอุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการสื่อสารโดยเฉพาะกับภาคประชาชน ซึ่งทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยภาคีให้เหตุผลว่าต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในงานหรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งหัวข้อที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดในส่วนของภาคประชาชนคือหัวข้อเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง

จากการผลการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับคำถามการวิจัยได้ดังนี้

1. ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในปัจจุบัน

ส่วนใหญ่มีปัญหาการสื่อสารหรือการสื่อความหมายทางภาษา ทั้งด้านการฟัง และการสนทนากันไม่เข้าใจ โดยเฉพาะภาคประชาชน พบว่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ อย่างไรก็ตามภาคีส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ในระดับมาก

2. ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด นั้นพบว่าภาคเอกชนสามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ดีกว่าภาคอื่น โดยภาครัฐส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับปานกลางหรือพอใช้ แต่ภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ

3. ประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นั้น พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฝ่ายภาครัฐนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาคเอกชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ขณะที่ภาคประชาชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้างมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งเมื่อสอบถามปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย

4. อุปสรรค ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการสื่อสารโดยเฉพาะกับภาคประชาชน ซึ่งทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยภาคีให้เหตุผลว่า ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในงานหรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งหัวข้อที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุด ในส่วนของภาคประชาชนคือหัวข้อเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง

บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล และการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 มีเป้าประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสาขาหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืน เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ที่สามารถกระจายรายได้ และโอกาสพัฒนาแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง และมีวิสัยทัศน์ เกาะช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกหนึ่ง ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวจากยุทธศาสตร์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาศักยภาพและประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ภาษาอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ 1) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 2) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 3) ประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษา

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ประกอบด้วย 3 ฝ่ายหลัก ๆ คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคั้งนี้มีจำนวน 131 คน สังกัดภาครัฐ ร้อยละ 12.98 ภาคเอกชน ร้อยละ 25.19 และภาคประชาชน ร้อยละ 61.83 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

2) ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

2.1) การใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี พบว่า ภาครัฐใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจเป็นประจำทำนองเดียวกับภาคเอกชน แต่ในภาคประชาชน พบว่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ เมื่อพิจารณาการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ โดยภาพรวมพบว่ากลุ่มภาคีไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ

2.2) ปัญหาในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการสอบถามปัญหาที่พบในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาการสื่อสารหรือการสื่อความหมายทางภาษา ทั้งด้านการฟัง และการสนทนากันไม่เข้าใจ

2.3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยทั่วไป

ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้

ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศ

พบว่า ฝ่ายภาครัฐ ระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงสุด ฝ่ายภาคเอกชนนั้น ระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการทักทายสูงสุด ซึ่งมีระดับความสามารถเท่ากับการกล่าวขอบคุณ

และขอโทษ ส่วนฝ่ายภาคประชาชนนั้น ระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงที่สุด

เมื่อพิจารณาความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี พบว่า ฝ่ายภาคเอกชนมีความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงที่สุด

ซึ่งในการพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มภาคีมีระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงที่สุด

2.4) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง

ภาครัฐ ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับปานกลางหรือพอใช้ แต่ไม่ค่อยละเอียดนัก

ภาคเอกชน ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดี โดยสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวได้รู้เรื่อง เนื่องจากใช้เป็นประจำจนเคยชินทุกวัน

ภาคประชาชน พบว่า ไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษา เพราะส่วนมากนักท่องเที่ยวจะมีไกด์แนะนำอยู่แล้ว

เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับงานของตนของกลุ่มภาคีส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

2.5.) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ต้องการ

ภาครัฐ ต้องการเพิ่มทักษะการพูด และการฟัง เพื่อใช้ในการสนทนาทั่วไป เพื่อนำไปใช้ในการดูแลนักท่องเที่ยวและแนะนำแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านสำเนียงการออกเสียงที่ถูกต้อง

ภาคเอกชน ต้องการอบรมเพิ่มเติมด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การใช้ภาษาในด้านการพูด การเขียน และทักษะเกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยว ตลอดจนธุรกิจการท่องเที่ยว

ภาคประชาชน ต้องการความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวที่ฝ่ายภาคเอกชนต้องการ คือ ด้านการพูด การสื่อสาร และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร

โดยกลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยว คือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีจำนวน 366 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สูงที่สุด ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นแบบ 1-2 คน มากที่สุด ทั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวเกาะช้างมาก่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวคนเดียวมากที่สุด

2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของกลุ่มภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.1) การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับภาคี

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่ติดต่อสื่อสารกับภาคีฝ่ายภาคประชาชนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยว/ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ การสื่อสาร/สนทนาทั่วไป และการทักทายทั่วไป ตามลำดับ ส่วนฝ่ายของภาคีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดต่อสื่อสารรองลงมาคือ ภาคเอกชน และภาครัฐตามลำดับ

2.2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฝ่ายภาครัฐนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูง

ฝ่ายภาคเอกชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าผู้ประกอบการนำเที่ยวมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงที่สุด

ฝ่ายภาคประชาชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้างมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด

เมื่อสอบถามปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารกับภาคี โดยเฉพาะกับภาคประชาชนซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะช้างมาก่อน

แต่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างแล้ว พบว่าแม้จะมีปัญหาด้านการสื่อสารแต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คิดว่าไม่มีปัญหามากนัก เนื่องจากสามารถใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้

ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารที่พนักงานของภาคีไม่เข้าใจสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกำลังสื่อสาร

1) ระดับความพึงพอใจในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการพูดอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด ด้านการฟังอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด ด้านการอ่านอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด และด้านการเขียนอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด

โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ทักษะการสื่อสารไม่ค่อยพอใจเนื่องจากเรียนมาน้อย และไม่ค่อยได้ใช้ ส่วนภาครัฐและภาคเอกชนนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความไม่คุ้นเคยและขาดประสบการณ์ด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม

โดยภาพรวมพบว่า ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยภาคีให้เหตุผลว่า ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในสายงาน หรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งหัวข้อที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุด ในส่วนของภาคประชาชนคือหัวข้อเกี่ยวกับการ

สอบถามข้อมูลทั่วไป ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง

ส่วนช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้จัดนั้น สรุปได้ว่าภาครัฐต้องการให้จัดเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยจัดช่วงใดก็ได้ แต่ภาคเอกชนต้องการให้จัดช่วงหมดฤดูการท่องเที่ยว โดยจัดครั้งละประมาณ 1 – 2 วัน ระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน ส่วนภาคประชาชนคิดว่าจัดช่วงใดก็ได้

เมื่อสอบถามภาคีเกี่ยวกับหน่วยงานที่ต้องการให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัด ภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็นหน่วยงานใด แต่ต้องให้ตรงกับงานหรือหัวข้อที่ต้องการเท่านั้น โดยภาคเอกชนเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ พนักงานในพื้นที่ให้มากขึ้น โดยอยากจะให้ภาครัฐ ภาคเอกชน จัดการเรียนรู้การสอนภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถให้มากขึ้นและเก่งขึ้น ในรูปแบบของการจัดอบรมฟรีให้ตรงกับสายงานเฉพาะงานที่ทำ โดยเป็นการอบรมสั้นๆ ใช้เวลาน้อยที่สุด

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้นนั้น โดยภาพรวมแล้วสอดคล้องกับกรอบแนวคิด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวยังมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1) ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศซึ่งในการพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง โดยภาคประชาชนไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของตนได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดี

ซึ่งการที่ความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษของภาคประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำนั้น อาจเป็นสาเหตุจากระดับการศึกษาและหน้าที่การทำงานที่ไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ขาดทักษะและการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hymes (1979) ที่ได้กล่าวว่าความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อนำภาษาไปใช้ ต้องให้ความสำคัญทางด้านวัฒนธรรม สังคม และ Hymes ได้แสดงความคิดเห็นว่า ความสามารถในการสื่อสารนั้นควรมุ่งในความสามารถในการใช้ภาษาในสังคม และความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อกิจวัตรประจำวัน ทำนองเดียวกับแนวคิดของ Canale และ Swain (1979) ที่กล่าวว่า ความสามารถ

ทางภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นไม่ได้อยู่ที่ความรู้ด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์อย่างเดียว แต่รวมถึงกฎเกณฑ์การใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์

2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติ นั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่านักท่งเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย เนื่องจากภาคีและนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติมีพื้นฐานภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พื้นฐานความคิดในการสื่อสารไม่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Hymes (1979) ที่กล่าวว่าความสามารถในการนำภาษาไปใช้ส่วนหนึ่งต้องคำนึงถึงขอบเขตของพฤติกรรมทางภาษา และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของนักภาษาศาสตร์ ที่เห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น เป็นความสามารถหรือความเข้าใจภาษาในการสื่อความหมาย และที่สำคัญคือ ความเข้าใจกฎเกณฑ์ของสังคม วัฒนธรรม และสามารถนำประโยคต่าง ๆ ไปใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

3) จากผลการศึกษาข้อ 1.2 และ 2.2 พบว่า ภาคีภาคประชาชนไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่งเที่ยวในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งภาคีภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษตามหลักไวยากรณ์ จึงไม่มั่นใจในการสื่อสาร แต่ในมุมมองของนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติ นั้น เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีภาคประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากส่วนใหญ่นักท่งเที่ยวชาวต่างชาติสื่อสารกับภาคีภาคประชาชนเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น การถามทาง การสอบถามชื่อสถานที่ เป็นต้น ซึ่งในการสื่อสารนั้นนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติต้องการเพียงข้อมูลที่สงสัยหรือต้องการทราบ โดยไม่ได้คำนึงถึงการสื่อสารให้ถูกหลักไวยากรณ์ของภาษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ (2550) ที่กล่าวว่า การใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย คือมีความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย กลวิธีนี้อาจแสดงออกทางคำพูด หรือไม่ใช้คำพูดก็ได้ เช่น คิดศัพท์อื่นแทนแสดงกิริยาท่าทางเพื่ออธิบายให้เข้าใจ การยิ้มทักทายกับคนแปลกหน้าในสังคม

4) โดยภาพรวมพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็นหน่วยงานใดที่ต้องรับผิดชอบ อาจเป็นสาเหตุจากการที่ภาคี มุ่งจะพัฒนาตนเองให้สามารถสื่อสารกับนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติได้ และตอบสนอง

ความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวได้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อมรา แสงจันทร์ (2524) ที่กล่าวถึงแนวความคิดพื้นฐานของความสามารถในการสื่อสารว่า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้เรียนจะได้พบในชีวิตจริง โดยไม่คำนึงว่าภาษาที่แสดงออกนั้นถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1) ควรส่งเสริมให้ภาคีได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยแบ่งการอบรมตามกลุ่มของภาคี และควรจำแนกตามพื้นฐานของภาคี เนื่องจากภาคีแต่ละฝ่ายมีความมุ่งหวังที่จะได้รับการอบรมในหัวข้อ และระดับที่แตกต่างกัน โดยในภาคประชาชนนั้น หัวข้อที่ต้องการได้รับการอบรมเป็นหัวข้อเกี่ยวกับการสนทนาในระดับพื้นฐานทั่วไป มากกว่าจะมุ่งพัฒนาเพื่อนำไปใช้ในงานหรือธุรกิจของตนเช่นฝ่ายภาครัฐและเอกชน

1.2) ควรจัดหาครูสอนภาษาอังกฤษที่เข้าใจพื้นฐานของภาคี ทั้งนี้การสอนหรืออบรมควรจัดทำบ่อยๆ อย่างต่อเนื่อง และควรเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ มากกว่าเน้นการอบรมเชิงทฤษฎีหรือไวยากรณ์ โดยเฉพาะภาคีภาคเอกชนต้องการได้รับการอบรมเพื่อใช้ในสายงานของตนเท่านั้น

1.3) ผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้บุคลากรหรือพนักงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ร่วมกับการจัดอบรมภาษาอังกฤษโดยสถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานได้รับการพัฒนาภาษาอังกฤษตรงกับสายงานของตนเองมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่สอนหรือจัดอบรมภาษาอังกฤษควรให้ได้มาตรฐาน เพื่อช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4) การจัดช่วงระยะเวลาการฝึกอบรม ควรจัดเป็นช่วงระยะสั้น แต่เป็นการอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในสายงานได้จริง โดยกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นด้านๆ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการงานโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการในร้านอาหาร ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานขับรถสองแถวและแท็กซี่ เป็นต้น

1.5) ควรฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายการต้อนรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะพนักงานระดับต้น เช่น นักศึกษาที่เพิ่งจบใหม่ให้กล้าพูด/สนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.6) กระทรวงศึกษาธิการควรทบทวนและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษด้านการพูดและการฟังให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในปัจจุบัน เนื่องจากข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษมีมาตั้งแต่เรียนในชั้นเรียนในสถานศึกษา

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

2.1) การประเมินศักยภาพด้านการใช้ภาษาอังกฤษของภาคีผ่านมุมมองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นก่อนเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้

2.2) ในการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น ควรเก็บผ่านผู้ประกอบการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ต้องการมาพักผ่อนและไม่ต้องการให้ใครรบกวน การเก็บข้อมูลโดยให้ผู้ประกอบการเป็นตัวกลางในการช่วยเก็บรวบรวมนั้นทำให้นักท่องเที่ยวเต็มใจตอบคำถามมากกว่า เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคิดว่า เรื่องดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์. (2550). **ความสำคัญและองค์ประกอบของสมรรถนะ**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.dms.moph.go.th/hrm/competency09.html>
- กรมการแพทย์. (2550). **ความหมายของสมรรถนะ**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.dms.moph.go.th/hrm/competency08.html>
- กรมการแพทย์. (2550). **ประเภทของสมรรถนะ**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.dms.moph.go.th/hrm/competency12.html>
- กองวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). **สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทย ปี 2547**. จุลสารการท่องเที่ยว, ฉบับที่ 2. (เมษายน-มิถุนายน)
- กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดตราด. (2550). **ข้อมูลทั่วไปอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง**. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2550. จาก <http://www.trat.go.th/logo/view.htm>
- กัลยา ไตรศรีศิลป์. (2542). **การพัฒนากิจกรรมการเขียนเชิงสร้างสรรค์ในระดับมัธยมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://tat8.com/thai/activities/texteco.html>
- จินดา เฮงสมบุรณ์. (2542). **ภาษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ไทยทีวีสีช่อง 3. (2550). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก http://www.thaitv3.com/becnews/backissue/e_scoop/open1.html1
- ประคอง วรรณสุต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ปราณี กุลละวณิชย์. (2549). **โครงการนำร่องพัฒนาจิตวิทยาการวิจัยเรื่องฐานรากการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ**. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2549. จาก www.trf.or.th/research/abstract.asp?PROJECTID=PDG48H0006

- พรพิมล เสนะวงศ์ . (2540). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมผ่านภาษาอังกฤษในปริบทสังคมไทย: ยุทธวิธีและแบบแผนการแปล*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2550. จาก http://www.surdi.su.ac.th/hu14_t.htm
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2550). *การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก http://www.science.msu.ac.th/biodiversity/data_original
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (2550). *ความหมายคำว่าสมรรถนะ*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://president.swu.ac.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2550). *การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.stou.ac.th/tourism/Acheive/May/Topic2.htm>
- รพีพรรณ ทองหล่อ และคณะ. (2546). *รายงานการวิจัยเรื่องลักษณะการใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์และความต้องการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชนิภา ทองสุทธิ. (2533). *การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการอ่านการเขียนภาษาอังกฤษและความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษากับวิธีสอนตามคู่มือครู*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). *การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.royin.go.th/th/home/>
- จำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2544). “ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์) ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” *อนุสาร อสท.* 42 (4): 118-119.
- _____. (2544). “การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นหน้าที่ของชุมชน” *อนุสาร อสท.* 42 (5): 112-113.
- วัลลภ ทองอ่อน. (2550). *การพัฒนาแบบยั่งยืน แนวคิด ปรัชญา หรือทางออก*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2550. จาก www.cddweb.cdd.go.th
- วิกิพีเดีย. (2550). *Communicative competence*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก http://en.wikipedia.org/wiki/Communicative_competence

- วิกิพีเดีย. (2550). **ความหมายการท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2550. จาก
<http://th.wikipedia.org/wiki>
- ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ. (2550). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2550 จาก
<http://web.bsru.ac.th/~sirigarn/chapter2.doc>
- ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ. (2550). **ความต้องการในการใช้ภาษาการสื่อสาร**. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2550. จาก www.eldc.go.th
- สถาบันัญญารักษ์. (2550). **สมรรถนะ**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก
http://www.thanyarak.go.th/thai/index.php?option=com_content&task=view&id=360&Itemid=66
- ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2550). **สถิตินักท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2550. จาก
http://www.dnp.go.th/NPRD/develop/Stat_Tourist.php
- สนธิ ตั้งทวี. (2538). **การใช้ภาษาเชิงปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สาลี ศิลปธรรม. (2532). **ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษา ปีการศึกษา 2526-2528 ที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). **สมรรถนะ**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก
<http://www.ocsc.go.th/ocscnew3/index.asp>
- สุภาณี ชินวงศ์. (2543). **การศึกษาความสามารถในการเขียนของนิสิตวิชาภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิทยาศาสตร์**. กรุงเทพฯ : รายงานการวิจัย สถาบันภาษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2548). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การการท่องเที่ยวโลก. (2550). **ความหมายการท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก
<http://www.nectec.or.th/courseware/siamculture/travel/knowledge/travel04.html>
- อุดม วโรตม์สิขขิตต์. (2513). **ภาษาศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อเนก กิมสุวรรณ. (2548). **ข้อมูลพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ และการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคเหนือ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อมรา แสงจันทร์. (2524). “แนวการสอนเพื่อการสื่อความหมาย.” *วารสารภาษาปริทัศน์*. (มกราคม – พฤษภาคม 2524) : 11 – 17.
- Canale, M., and Swain, M. (1979). “Communicative Approach to Second Language Teaching.” *Review and Evaluation Bulletin*. 1: 52 – 58.
- Chomsky, Noam. (1972). *Language and Mind Enl. Ed.* New York: Harcourt Brace Jovanovich,
- Cummins, T. (1989). *Empowering minority Students*, Sacramento, CA: California Association for Bilingual Education.
- Hymes, Dell. (1972). “On Communicative Competence.” In *Sociolinguistics*, pp. 269 – 293. Edited by J.B. Pride and J. Holmes. Harmondsworth, England : Penguin Books.
- _____. (1979). *In the Communicative Approach to Language Teaching*. Edited by Brumfit, C.J. and Johnson, K. London : Oxford University Press.
- Jui Chi (Ricky) Chang. (2004). *Tourists’ Satisfaction with Tour Leaders’ Performance*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2550. จาก <http://ertr.tamu.edu/conferenceabstracts.cfm?abstractid=423>.
- Savignon, Sandra J. (1976). *Communicative Competence: Theory and Classroom Practice*. Massachusetts : Addison – Wesley Publishing Company, House Publisher,
- Stevens, P.D. (1980). “Communicative Language Teaching : An Assessment.” In *Problems and Principles in English Teaching*, pp.110 – 122. Edited by Brumfit and Christifer J. London : Pergamon Press.
- Williams, Eddie. (1979). “Elements of Communicative Competence.” *ELT Journal* 34 (October 1979) : 18 – 19.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
บทความการวิจัย

บทความการวิจัย

โครงการศึกษาภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคที่เกี่ยวข้อง
กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง
กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

The Foreign Language Learning Potentials of Sectors Concerning
with Organizing Sustainable Nature-Based Tourism Activities in Ko Chang
Area, Ko Chang Sub-District, Trat Province

นิภาวรรณ พุททสงกรานต์ (Nipawan Phuthasongkran)¹

ปิยากร หวังมหาพร

(Piyakorn Whangmahaporn)²

กมลทิพย์ ศรีหาเศษ

(Kamontip Srihaset)³

¹ อาจารย์ประจำสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม e-mail : nipawan.ph@spu.ac.th

² รักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม e-mail : piyakorn.wh@spu.ac.th

³ อาจารย์ประจำสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม e-mail : kamontip.sr@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 2) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาค ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 3) ประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มภาคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน และกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของกลุ่มภาคีโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงที่สุด รองลงมาคือ การทักทาย และการขอให้พูดซ้ำๆ พูดซ้ำๆ จะพูดอย่างไร ตามลำดับ
2. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของภาคีโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าโดยภาพรวมนั้นฝ่ายภาครัฐมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง ฝ่ายภาคเอกชนอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนฝ่ายภาคประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
4. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการพูดและการฟัง โดยกลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับการเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนซึ่งควรจัดอบรมในช่วงหมดฤดูกาลท่องเที่ยวในหัวข้อที่ตรงกับงานบริการของภาคี

คำหลัก : ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ภาคี การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน

Abstract :

The purposes of this research were to (1) assess the potentials for learning and using basic level foreign languages of sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities in Ko Chang area, Trad province; (2) assess the potentials for learning and using foreign languages in providing information on sustainable nature-based tourism activities in Ko chang area, Trad province; (3) assess the efficiency of foreign languages usage of sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities in Ko Chang area, Trad province from the view point of foreign tourists; and (4) study problems, obstacles, and guidelines for development of learning and using foreign languages of sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities in Ko Chang area, Trad province. Both the quantitative and qualitative methodologies were employed in this research. The research population comprised two groups, namely, the group of people in the sectors concerning with organizing sustainable nature-based tourism activities, and the group of foreign tourists who came to visit Ko Chang, Trad province. Data were collected with the use of a test, a questionnaire, and a semi-structured interview form.

Quantitative data were analyzed with the use of basic statistics; while qualitative data, the content analysis to formulate inductive conclusions.

Research findings were as follows:

1. Results of the assessment of potentials for learning and using basic level foreign languages of the sectors indicated that the overall potentials were at the high level, with the potential for learning and using foreign languages in saying thanks and excuses being highest, followed by greetings, asking for repeating of sayings, for speaking more slowly, and for rephrasing, respectively.

2. Results of the assessment of potentials for learning and using foreign languages in providing information on sustainable nature-based tourism activities to foreign tourists of the sectors indicated that the overall potentials were at the moderate level

3. Results of the assessment of efficiency of foreign languages usage of the sectors indicated that the overall efficiency of foreign languages usage of the state sector was at the moderate level; while that of the private sector was at the moderate to high level, and that of the people sector was also at the moderate level.

4. Results of the study of problems, obstacles, and guidelines for development of learning and using foreign languages of the sectors indicated that the majority of people in the sectors had problems in speaking and listening; while the most frequently employed method for development of learning and using foreign languages in communicating with foreign tourists was self-learning from the media which was used by people in comparable number to those who attended the training by the state and private sectors. The training sessions should be held during the off-season for tourism in the area. The training topics should be relevant to the services of the sectors.

Keywords : The Foreign Language Learning Potentials , Sectors, Organizing Sustainable Nature-Based Tourism Activities

บทนำ

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล และการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 มีเป้าประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสาขาหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืน เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ที่สามารถกระจายรายได้ และโอกาสพัฒนาแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง และมีวิสัยทัศน์ ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ภายในปี 2551 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548)

เกาะช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเล็อกหนึ่ง ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางท่องเที่ยว ภาษาจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย หากภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยว และทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับความสะดวกจากการติดต่อกับภาคีและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการเดินทางไปท่องเที่ยวไปยังสถานที่นั้นมากยิ่งขึ้น และจากยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น

คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาศักยภาพ และประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้หมายถึงภาษาอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ 1) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 2) ประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด 3) ประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะหรือความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบ

ความสามารถมีองค์ประกอบสำคัญอยู่สามส่วนคือ ส่วนที่เป็นทักษะ ส่วนที่เป็นความรู้และส่วนที่เป็นคุณลักษณะ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้ (กรมการแพทย์, 2550)

-ทักษะ (Skill) ความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการใช้อวัยวะของร่างกายและการใช้ทักษะการคิดทางสมอง

-ความรู้ (Knowledge) ข้อมูล หรือเนื้อหาเฉพาะของวิชาชีพ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” จึงจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

-คุณลักษณะ (Attributes) องค์ประกอบด้านคุณลักษณะจะประกอบด้วย แรงจูงใจซึ่งหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นแรงขับให้บุคคลกระทำ พฤติกรรม อุปนิสัย หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ และอัตมโนทัศน์ ซึ่งหมายถึงทัศนคติ ค่านิยม หรือจินตภาพ ส่วนบุคคลนั่นเอง



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความสามารถ

ความสามารถจึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือ วางแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ (กรมการแพทย์, 2550)

สำหรับการวิจัยภายใต้โครงการศึกษาด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี และการกระตุ้นให้ภาคีตื่นตัวในการศึกษาภาษาต่างประเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อันจะนำไปสู่ประโยชน์ทางเศรษฐกิจของพื้นที่เกาะช้างและบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตราด

การเรียนรู้ภาษาที่สอง

แนวคิดพื้นฐานพร้อมกับแนวคิดเห็นของนักภาษาศาสตร์ เห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น เป็นความสามารถหรือความเข้าใจภาษาในการสื่อความหมายและที่สำคัญคือ ความเข้าใจกฎเกณฑ์ของสังคม วัฒนธรรม และสามารถนำประโยคต่างๆ ไปใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

ทั้งนี้ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารของผู้เชี่ยวชาญ เห็นว่าความสามารถในการสื่อสารจะต้องประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับไวยากรณ์ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประโยค และการใช้กลวิธีเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้จะต้องมีความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับในสังคม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สอง

นักวิชาการที่ศึกษาทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สองที่สำคัญ ได้แก่ Krashen Krashen มีสมมติฐานเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สองอยู่ 5 สมมติฐาน ตามทฤษฎีของ Bialystok ซึ่ง Larsen-Freeman (อ้างในสุภานี ชินวงศ์ 2543: 30-31) ได้สรุปลักษณะสำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สอง คือ การเรียนรู้ภาษานั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ผู้เรียนจะมีวิธีการเรียนรู้ที่ต่างกัน ดังนั้น ครูผู้สอนต้องรู้จักปรับวิธีการสอนให้เหมาะสม

นักเรียนของตน และกระบวนการเรียนรู้จะดำเนินไปอย่างช้าๆ ไม่ตรงไปตรงมาและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ครูผู้สอนควรจะรู้ว่าวิธีการแบบใดเหมาะกับนักเรียนระดับใด และไม่ควรคาดหวังว่าผู้เรียนจะเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว อีกประการหนึ่งคือ ผู้เรียนมักจะนำความรู้ที่เรียนมาก่อนมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ใหม่ ในกรณีของการเรียนภาษาที่สอง ผู้เรียนมักจะนำความรู้ในภาษาแม่มาใช้กับภาษาที่สอง ซึ่งอาจจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ และประการสุดท้าย สำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ นั้น การจะเรียนรู้ภาษาที่สองให้ได้เหมือนเจ้าของภาษานั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ โดยเฉพาะในด้านการออกเสียง เนื่องจากข้อจำกัดด้านกายภาพ ดังนั้นสิ่งที่ครูผู้สอนทำได้คือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนให้ดีที่สุดเท่าที่ความสามารถของแต่ละคนจะทำได้

การท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น ภายใต้อิทธิพลของความสามารถของธรรมชาติที่จะรองรับได้ และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีต่อกระบวนการท่องเที่ยว อีกทั้งประชาชนทุกส่วนต้องได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงมีการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ยังสามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศของท้องถิ่นนั้นไว้ได้

ส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ คือ พื้นที่ที่ใช้ประกอบกิจการท่องเที่ยว นั่นเอง ลูกค้า สินค้า การขนส่ง กิจกรรมทางการท่องเที่ยวล้วนเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง มีธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 2 ประเภท ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจสังคมของประเทศ

ซึ่งจากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง “โครงการศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” สามารถสรุปผลที่ได้จากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ว่า ความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถประกอบด้วยความสามารถหลัก (Core Competency) และความสามารถตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) การพิจารณาความสามารถของภาคีการท่องเที่ยวพิจารณาจากการใช้ภาษาที่สอง ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาเยือน และเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิต โดยความร่วมมือของหลายๆ ฝ่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้

แบบทดสอบ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน สำหรับการศึกษเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยสำหรับการศึกษเชิงคุณภาพ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษครั้งนี้ สรุปการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มภาคี

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีจำนวน 131 คน สังกัดฝ่ายภาครัฐ ร้อยละ 12.98 ภาคเอกชน ร้อยละ 25.19 และภาคประชาชน ร้อยละ 61.83 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25–34 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

1.2 ศักยภาพด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มภาคี

1) การใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในงาน / ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มภาคี พบว่า ภาครัฐใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในงาน/ธุรกิจเป็นประจำทำนองเดียวกับภาคเอกชน แต่ในภาคประชาชน พบว่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในงาน/ธุรกิจ

2) ปัญหาในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาการสื่อสารหรือการสื่อความหมายทางภาษา ทั้งด้านการฟัง และการสนทนากันไม่เข้าใจ

3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยทั่วไป

ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้

ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศ โดยภาพรวม พบว่า ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มภาคีมีระดับความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณและขอโทษสูงที่สุด

4) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง

ภาครัฐส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวต่างชาติในงานของตนได้ในระดับปานกลางหรือพอใช้ แต่ไม่ค่อยละเอียดนัก ส่วนภาคเอกชนส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวต่างชาติในงานของตนได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดี โดยสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รู้เรื่อง เนื่องจากใช้เป็นประจำจนเคยชินทุกวัน แต่ภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวต่างชาติในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษา เพราะส่วนมากนักท่องเที่ยวต่างชาติจะมีไกด์แนะนำอยู่แล้ว

5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ต้องการ

ภาคีต้องการเพิ่มทักษะการพูด และการฟัง เพื่อใช้ในการสื่อสารสนทนาทั่วไป โดยกลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับการช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ การเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีจำนวน 366 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สูงที่สุด ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นแบบ 1-2 คน มากที่สุด ทั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวเกาะช้างมาก่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวคนเดียวมากที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของกลุ่มภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1) การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับภาคี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะช้างส่วนใหญ่ติดต่อสื่อสารกับภาคีฝ่ายภาคประชาชนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยว/ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ การสื่อสาร/สนทนาทั่วไป และการทักทายทั่วไป ตามลำดับ ส่วนฝ่ายของภาคีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดต่อสื่อสารรองลงมาคือ ภาคเอกชน และภาครัฐตามลำดับ

2) ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารของภาคี ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฝ่ายภาครัฐนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูง ส่วนภาคเอกชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าผู้ประกอบการนำเที่ยวมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงสุด ขณะที่ภาคประชาชนนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเกาะช้าง มีประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าผู้นำชุมชนเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งเมื่อสอบถามปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาค้นคว้า อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการสื่อสารกับภาคี โดยเฉพาะกับภาคประชาชนซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำความเข้าใจภาษาใน

การสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่เคยมาเที่ยวบนเกาะ
ข้างมาก่อน

แต่สำหรับนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวเกาะข้างแล้ว พบว่าแม้จะมีปัญหาด้านการสื่อสาร
แต่นักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มนี้คิดว่าไม่มีปัญหาเนื่องจากสามารถใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้

ซึ่งนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการสื่อสารที่พนักงานของภาคีไม่เข้าใจสิ่งที่
นักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติกำลังสื่อสาร

ระดับความพึงพอใจในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ
กับนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติด้านการพูดอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด ด้านการฟังอยู่ในระดับยังไม่พอใจมาก
ที่สุด ด้านการอ่านอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด และด้านการเขียนอยู่ในระดับยังไม่พอใจมากที่สุด

โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าทักษะการสื่อสารไม่ค่อยพอใจเนื่องจากเรียนมาน้อย และไม่ค่อยได้ใช้ ส่วน
ภาครัฐและภาคเอกชนนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความไม่คุ้นเคยและขาด
ประสบการณ์ด้านการสื่อสารกับนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติ

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริม

โดยภาพรวมพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมาก
ที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยภาคีให้เหตุผลว่าต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถ
นำมาใช้ในงานหรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งหัวข้อที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมาก
ที่สุดในส่วนของภาคประชาชนคือหัวข้อเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลทั่วไป ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐและ
ภาคเอกชน พบว่าต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง

ส่วนช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้จัดนั้น สรุปได้ว่าภาครัฐต้องการให้จัดเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยจัด
ช่วงใดก็ได้ แต่ภาคเอกชนต้องการให้จัดช่วงหมดฤดูการท่องเที่ยว โดยจัดครั้งละประมาณ 1-2 วัน ว่างเดือน
พฤษภาคม – กันยายน ส่วนภาคประชาชนคิดว่าจัดช่วงใดก็ได้

เมื่อสอบถามภาคีเกี่ยวกับหน่วยงานที่ต้องการให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัด ภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็น
หน่วยงานใด แต่ต้องให้ตรงกับงานหรือหัวข้อที่ต้องการทำนั้น โดยภาคเอกชนเห็นว่า ควรมีการฝึกอบรมทักษะ
ภาษาต่างประเทศให้ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ในพื้นที่ให้มากขึ้น โดยอยากจะให้ภาครัฐ ภาคเอกชน
จัดการเรียนการสอนภาษา ต่างประเทศ ให้กับบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถให้มากขึ้นและเก่งขึ้น ใน
รูปแบบของการจัดอบรมฟรี ให้ตรงกับสายงานเฉพาะงานที่ทำ โดยเป็นการอบรมสั้นๆ ใช้เวลาน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่น่าเสนอข้างต้นนั้น สรุปประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการสนทนาภาษาต่างประเทศซึ่งในการพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า
ความสามารถในการสนทนาโดยใช้ภาษาต่างประเทศกับนักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก ส่วน
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง โดยภาคประชาชนไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาแนะนำ
นักทอ่งเที่ยวชาวต่างชาติในงานของตน เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษา ส่วนภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่

สามารถใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติในงานของตนได้ในระดับพอใช้ถึงใช้ได้ดี ซึ่งการที่ความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษของภาคประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำนั้น อาจเป็นสาเหตุจากรดับการศึกษาและหน้าที่การทำงานที่ไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ขาดทักษะและการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hymes (1979) Canale และ Swain (1979)

2. ประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีในมุมมองของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับภาคีพบว่านักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้นส่วนใหญ่ประสบปัญหาความเข้าใจภาษาในการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย เนื่องจากภาคีและนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติมีพื้นฐานภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พื้นฐานความคิดในการสื่อสารไม่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hymes (1979)

3. ภาคีภาคประชาชนไม่ค่อยถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้น เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งภาคีภาคประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษตามหลักไวยากรณ์ จึงไม่มั่นใจในการสื่อสาร แต่ในมุมมองของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินั้น เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของภาคีภาคประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากส่วนใหญ่ักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติสื่อสารกับภาคีภาคประชาชนเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น การถามทางการสอบถามชื่อสถานที่ เป็นต้น ซึ่งในการสื่อสารนั้น นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติต้องการเพียงข้อมูลที่สังสัยหรือต้องการทราบ โดยไม่ได้คำนึงถึงการสื่อสารให้ถูกหลักไวยากรณ์ของภาษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ (2550) ที่กล่าวว่า การใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย คือมีความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การใช้กริยา ท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย กลวิธีนี้อาจแสดงออกทางคำพูดหรือไม่ใช้คำพูดก็ได้ เช่น คิดศัพท์อื่นแทนแสดงกริยาท่าทางเพื่ออธิบายให้เข้าใจ การยิ้ม ทักทายกับคนแปลกหน้าในสังคม

4. โดยภาพรวมพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ภาคีต้องการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมมากที่สุดคือทักษะด้านการพูด โดยต้องการหัวข้อที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยภาคีเห็นว่าไม่จำกัดว่าเป็นหน่วยงานใดที่ต้องรับผิดชอบ อาจเป็นสาเหตุจากการที่ภาคี มุ่งจะพัฒนาตนเองให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติได้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอมรา แสงจันทร์ (2524)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมให้ภาคีได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยแบ่งการอบรมตามกลุ่มของภาคี และควรจำแนกตามพื้นฐานของภาคี เนื่องจากภาคีแต่ละฝ่ายมีความมุ่งหวังที่จะได้รับการอบรมในหัวข้อ และระดับที่แตกต่างกัน โดยในภาคีประชาชนนั้น หัวข้อที่ต้องการได้รับการอบรมเป็นหัวข้อเกี่ยวกับการสนทนาในระดับพื้นฐานทั่วไป มากกว่าจะมุ่งพัฒนาเพื่อนำไปใช้ในงานหรือธุรกิจของตนเช่นฝ่ายภาครัฐและภาคเอกชน

2. ควรจัดหาครูสอนภาษาอังกฤษที่เข้าใจพื้นฐานของภาคี ทั้งนี้การสอนหรืออบรมควรจัดทำบ่อยๆ อย่างต่อเนื่อง และควรเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติเพื่อการนำไปใช้ มากกว่าเน้นการอบรมเชิงทฤษฎีหรือไวยากรณ์ โดยเฉพาะภาคีภาคเอกชนต้องการได้รับการอบรมเพื่อใช้ในสายงานของตนเท่านั้น
3. ผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้บุคลากรหรือพนักงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ร่วมกับการจัดอบรมภาษาอังกฤษโดยสถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานได้รับการพัฒนาภาษาอังกฤษตรงกับสายงานของตนเองมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่สอนหรือจัดอบรมภาษาอังกฤษควรให้ได้มาตรฐาน เพื่อช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การจัดช่วงระยะเวลาการฝึกอบรม ควรจัดเป็นช่วงระยะสั้น แต่เป็นการอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในสายงานได้จริง โดยกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นด้านๆ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการงานโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการในร้านอาหาร ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานขับรถสองแถวและแท็กซี่ เป็นต้น
5. ควรฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายการต้อนรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะพนักงานระดับต้น เช่น นักศึกษาที่เพิ่งจบใหม่ให้กล้าพูด/สนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
6. กระทรวงศึกษาธิการควรทบทวนและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษด้านการพูดและการฟังให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในปัจจุบัน เนื่องจากข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษมีมาตั้งแต่เรียนในชั้นเรียนในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. การประเมินศักยภาพด้านการใช้ภาษาอังกฤษของภาคีผ่านมุมมองนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้น ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นก่อนเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้
2. ในการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้น ควรเก็บผ่านผู้ประกอบการเนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ต้องการมาพักผ่อนและไม่ต้องการให้ใครรบกวน การเก็บข้อมูลโดยให้ผู้ประกอบการเป็นตัวกลางในการช่วยเก็บรวบรวมนั้นทำให้นักท่องเที่ยวเต็มใจตอบคำถามมากกว่า เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดว่า เรื่องดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมการแพทย์. (2550). *ความสำคัญและองค์ประกอบของสมรรถนะ*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.dms.moph.go.th/hrm/competency09.html>
- [2] กองวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548, เมษายน-มิถุนายน). *สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติชาวต่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทย ปี 2547*. จุลสารการท่องเที่ยว, ฉบับที่ 2.

- [3] กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดตราด. (2550). **ข้อมูลทั่วไปอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง**. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2550. จาก <http://www.trat.go.th/logo/view.htm>
- [4] กัลยา ไตรศรีศิลป์. (2542). **การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ในระดับมัธยมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [5] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://tat8.com/thai/activities/texteco.html>
- [6] จินดา เสงสมบุรณ์. (2542). **ภาษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [7] ปราณี กุลละวณิชย์. (2549). **โครงการนำร่องพัฒนาโจทย์การวิจัยเรื่องฐานรากการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ**. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2549. จาก www.trf.or.th/research/abstract.asp?PROJECTID=PDG48H0006
- [8] พรพิมล เสนะวงศ์. (2540). **การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมผ่านภาษาอังกฤษในบริบทสังคมไทย: ยุทธวิธีและแบบแผนการแปร**. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2550. จาก http://www.surdi.su.ac.th/hu14_t.htm
- [9] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2550). **การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550. จาก <http://www.stou.ac.th/tourism/Acheive/May/Topic2.htm>
- [10] รพีพรรณ ทองหล่อ และคณะ. (2546). **รายงานการวิจัยเรื่องลักษณะการใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์และความต้องการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่างชาติดังกล่าวเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [11] รัชนิภา ทองสุทธิ. (2533). **การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการอ่านการเขียนภาษาอังกฤษและความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการสอนด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษากับวิธีสอนตามคู่มือครู**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- [12] ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ. (2550). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2550. จาก <http://web.bsru.ac.th/~sirigarn/chapter2.doc>
- [13] ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ. (2550). **ความต้องการในการใช้ภาษาการสื่อสาร**. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2550. จาก www.eldc.go.th
- [14] สาลี ศิลปธรรม. (2532). **ความหมายในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 2526-2528 ที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [15] สุภาณี ชินวงศ์. (2543). **การศึกษาความสามารถในการเขียนของนิสิตวิชาภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิทยาศาสตร์**. กรุงเทพฯ : รายงานการวิจัย สถาบันภาษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [16] อมรา แสงจันทร์. (2524). “แนวการสอนเพื่อการสื่อความหมาย.” **วารสารภาษาปริทัศน์**. (มกราคม – พฤษภาคม 2524) : 11 – 17.

- [17] Canale, M., and Swain, M. (1979). "Communicative Approach to Second Language Teaching." *Review and Evaluation Bulletin*. 1: 52 – 58.
- [18] Chomsky, Noam. (1972). *Language and Mind Enl. Ed.* New York: Harcourt Brace Jovanovich,
- [19] Cummins, T. (1989). *Empowering minority Students*, Sacramento, CA: California Association for Bilingual Education.
- [20] Hymes, Dell. (1972). "On Communicative Competence." In *Sociolinguistics*, pp. 269 – 293. Edited by J.B. Pride and J. Holmes. Harmondsworth, England : Penguin Books.
- [21] _____. (1979). *In the Communicative Approach to Language Teaching*. Edited by Brumfit, C.J. and Johnson, K. London : Oxford University Press.
- [22] Jui Chi (Ricky) Chang. (2004). Tourists' Satisfaction with Tour Leaders' Performance.<http://ertr.tamu.edu/conferenceabstracts.cfm?abstractid=423>. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2550.
- [23] Savignon, Sandra J. (1976). *Communicative Competence: Theory and Classroom Practice*. Massachusetts : Addison – Wesley Publishing Company, House Publisher,
- [24] Strevens, P.D. (1980). "Communicative Language Teaching : An Assessment." In *Problems and Principles in English Teaching*, pp.110 – 122. Edited by Brumfit and Christifer J. London : Pergamon Press.
- [25] Williams, Eddie. (1979). "Elements of Communicative Competence." *ELT Journal* 34 (October 1979) : 18 – 19.

ภาคผนวก ข.

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจากโครงการไปใช้ประโยชน์

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจากโครงการไปใช้ประโยชน์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงศักยภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคี รวมทั้งทราบถึงประสิทธิภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
- 2) ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 3) ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของภาคี และนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับประเด็นปัญหา อุปสรรคด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี และแนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
- 4) กระตุ้นให้ภาคีตื่นตัวในการศึกษาเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของตน เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวสูงสุด

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) ภาคีที่เกี่ยวข้องสามารถเรียนรู้/ประสงค์เรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในที่นี้คือภาษาอังกฤษมากขึ้น
- 2) ทำให้เกิดการพัฒนารสื่อสารระหว่างเจ้าบ้านกับผู้มาเยือนได้ดีขึ้น
- 3) กำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และผลิตสื่อต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดี
- 4) นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ต่อไป
- 5) รวบรวมผลการศึกษาวิจัยไว้ในธนาคารข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้านการท่องเที่ยว และการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป
- 6) สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค.

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และ
กิจกรรมที่ดำเนินการมาและได้รับตลอดโครงการ

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ ดำเนินการมาและได้รับตลอดโครงการ

1. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เพื่อประเมินศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้ใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

2. กิจกรรมหลักที่ทำตาม Proposal

ตามแผนงาน		ปฏิบัติจริง	สนับสนุน วัตถุประสงค์ข้อที่*	ร้อยละความพึง พอใจต่อผลสำเร็จ#
กิจกรรม @	ผลที่คาดว่าจะได้	ผลที่ได้จริง		
1. นำแบบทดสอบ ภาษาต่างประเทศขั้น พื้นฐานทดสอบกับ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1.1 ทดสอบเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ จำนวน 17 คน 1.2 ทดสอบ ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน จำนวน 33 คน 1.3 ทดสอบผู้นำ ชุมชนและประชาชน	1. ทราบถึงศักยภาพ ด้านการใช้ ภาษาต่างประเทศ เบื้องต้นของภาคี ต่างๆ	1. ศักยภาพด้านการ ใช้ภาษาต่างประเทศ เบื้องต้นของภาคี ต่างๆ ส่วนใหญ่ใช้ ภาษาอังกฤษกับ นักท่องเที่ยวประจำ โดยสามารถใช้ ภาษาอังกฤษใน ระดับมากที่สุด	ข้อ 1	100%
	2. ทราบถึง ประสิทธิภาพด้านการ ใช้ภาษาต่างประเทศ ในการให้ข้อมูลการ	2. ประสิทธิภาพด้าน การใช้ ภาษาต่างประเทศใน การให้ข้อมูลการ	ข้อ 2	100%

<p>จำนวน 81 คน</p> <p>2. สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นภาษาต่างประเทศในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ดังนี้</p> <p>2.1 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 17 คน</p> <p>2.2 สัมภาษณ์ผู้ประกอบการภาคเอกชน จำนวน 33 คน</p> <p>2.3 สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนและประชาชน จำนวน 81 คน</p>	<p>ท่องเที่ยวของภาคี</p>	<p>ท่องเที่ยวของภาคีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก</p>		
<p>3. นำแบบสอบถามไปสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนี้</p> <p>3.1 สอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ชายหาดและน้ำตกต่างๆ รวม 8 แห่งๆ ละ 50 คน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน</p> <p>3.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 400 คน</p> <p>3.3 สัมภาษณ์ภาคี จำนวน 10 คน</p>	<p>3. รายงานความก้าวหน้า ฉบับที่ 2 (รอบ 6 เดือนที่ 2 (รอบ 6 เดือนที่สอง))</p>	<p>3. รายงานความก้าวหน้า ฉบับที่ 2 (รอบ 6 เดือนที่ 2 (รอบ 6 เดือนที่สอง))</p>	<p>ข้อ 1-2</p>	<p>100%</p>
<p>1. ทราบถึงประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี โดยใช้นักท่องเที่ยวเป็นตัวอย่าง</p>	<p>1. ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี โดยใช้นักท่องเที่ยวเป็นตัวอย่าง</p>	<p>1. ประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคี โดยใช้นักท่องเที่ยวเป็นตัวอย่าง</p>	<p>ข้อ 3</p>	<p>100%</p>
<p>2. รับทราบปัญหาอุปสรรคในการใช้ภาษาต่างประเทศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างทั้งภาคี และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p>	<p>2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้ภาษาต่างประเทศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างทั้งภาคี และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p>	<p>2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้ภาษาต่างประเทศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างทั้งภาคี และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p>	<p>ข้อ 4</p>	<p>100%</p>
<p>3. ได้แนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>3. แนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>3. แนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ข้อ 4</p>	<p>100%</p>

<p>นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ จำนวน 10 คน</p>	<p>กับกิจกรรมการ ท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด</p>	<p>คือ ส่งเสริมให้พื้นที่ เกาะช้างเป็นการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงอนุรักษ์ เพื่อ นำไปสู่การท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน กับ กิจกรรมการท่องเที่ยว ทางธรรมชาติอย่าง ยั่งยืน บนพื้นที่เกาะ ช้าง จังหวัดตราด</p>		
	<p>4. รายงานฉบับ สมบูรณ์ (รอบ 6 เดือนที่ 2)</p>	<p>4. รายงานฉบับ สมบูรณ์ (รอบ 6 เดือนที่ 2)</p>	<p>ข้อ 1-4</p>	<p>100%</p>

ตาราง output

Output		ในกรณีล่าช้า (ผลสำเร็จไม่ถึง 100% ให้ท่านระบุสาเหตุและการแก้ไขที่ท่านดำเนินการ)
กิจกรรมในข้อเสนอโครงการ/หรือจากการปรับแผน	ผลสำเร็จ (%)	
<p>1. นำแบบทดสอบภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐาน ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้</p> <p>1.1 ทดสอบเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 17 คน</p> <p>1.2 ทดสอบผู้ประกอบการภาคเอกชน จำนวน 33 คน</p> <p>1.3 ทดสอบผู้นำชุมชนและประชาชน จำนวน 81 คน</p>	100%	
<p>2. สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นภาษาต่างประเทศในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ดังนี้</p> <p>2.1 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 17 คน</p> <p>2.2 สัมภาษณ์ผู้ประกอบการภาคเอกชน จำนวน 33 คน</p> <p>2.3 สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนและประชาชน จำนวน 81 คน</p>	100%	
<p>3. นำแบบสอบถามไปสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนี้</p> <p>3.1 สอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ชายหาดและน้ำตกต่างๆ รวม 8 แห่งๆ ละ 50 คน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน</p> <p>3.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ 400 คน</p> <p>3.3 สัมภาษณ์ภาคี จำนวน 10 คน นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 10 คน</p>	100%	

ภาคผนวก ง.

ตัวอย่างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

A Survey of Foreign Tourist's Satisfaction with the Use of Foreign Languages of Thai People during Their Trips to Ko Chang

Direction: Please provide your opinion by putting the ✓ mark in the box that represent or relevant to your opinion, or fill in the blank.

Part 1: Personal Background Information

1. Sex Male Female
2. Age years
3. Which foreign language do you use to communicate to Thai people on Ko Chang? (you can check more than one choice)

<input type="checkbox"/> English	<input type="checkbox"/> German	<input type="checkbox"/> French	<input type="checkbox"/> Japanese
<input type="checkbox"/> Chinese	<input type="checkbox"/> Others _____		
4. What is your travel pattern?

<input type="checkbox"/> 1-2 persons (backpacker)	<input type="checkbox"/> Family	<input type="checkbox"/> With travel agency	<input type="checkbox"/> Others _____
---	---------------------------------	---	---------------------------------------
5. Have you ever been to Ko Chang?

<input type="checkbox"/> Never before	<input type="checkbox"/> Yes, I have. Please indicate the number of your visiting trips _____
---------------------------------------	---

Part 2: Foreign Tourist's Language Communication with Thai People

6. Have you ever contacted government officials during your trip to Ko Chang?

<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes
-----------------------------	------------------------------
7. If the answer is "Yes", what topics did you talk to them? (you can check more than one choice)

<input type="checkbox"/> Asking for information, or directions on tourist places	<input type="checkbox"/> Asking for helps or assistance
<input type="checkbox"/> Complaining on some problems (please identify) _____	
<input type="checkbox"/> Others (please identify) _____	
8. Have you ever contacted people in the private sector (private company employees, entrepreneurs, etc.) during your trip to Ko Chang?

<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes
-----------------------------	------------------------------
9. If the answer is "Yes", what topics did you talk to them? (you can check more than one choice)

<input type="checkbox"/> Asking about the services or products	<input type="checkbox"/> Asking for advices, information, and helps
<input type="checkbox"/> Complaining on some problems	<input type="checkbox"/> Others (please identify) _____
10. Have you ever contacted the people on Ko Chang during your trip?

<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes
-----------------------------	------------------------------
11. If the answer is "Yes", what are the topics of your conversation with them? (you can check more than one choice)

<input type="checkbox"/> Casual greetings	<input type="checkbox"/> Asking for directions or helps
<input type="checkbox"/> Casual conversation	<input type="checkbox"/> Others (please identify) _____

Part 3: Foreign Tourists' Evaluation of the Ability to Use Foreign Language for Communication of Thai People (Please provide your sincere evaluation by putting the check mark at the column that represent your rating) 5 = excellent; 4 = good; 3 = fair; 2 = poor; 1 = very poor. If you have not contact any of them please put a check mark in "no contact" column.

No.	Foreign Language Communication Ability of Thai People	Your rating based on your contact					No contact
		5	4	3	2	1	
12.	Thai government officials						
	12.1 Tourism Authority of Thailand, Trad Office Officials						

No.	Foreign Language Communication Ability of Thai People	Your rating based on your contact					No contact
		5	4	3	2	1	
	12.2 Trad Province Sports and Recreation Center Officials						
	12.3 Ko Chang Islands National Park officials						
	12.4 Immigration policemen in Trad Province						
	12.5 Tourism policemen in Trad Province						
13.	Private entrepreneurs/businessmen						
	13.1 Travel company employees						
	13.2 People in hotel, resort, and homestay businesses						
	13.3 Restaurant and Beverage Shop employees						
	13.4 Entertainers and service providers in entertainment places						
	13.5 Service providers in transportation business						
14.	Local people in Ko Chang and Trad Province						
	14.1 Community leaders in Ko Chang and Trad Province						
	14.2 Local people in general residing in Ko Chang						

Part 4: Problems you encountered during your trip to Ko Chang and your recommendations for solving them

15. Problems on communication by using English and/or other foreign languages.

16. Service problems.

17. Other problems (please specify)

18. Your recommendation for solving those problems.

Thank you very much for your cooperation

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ

1. ท่านคิดว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศในด้านต่อไปนี้เป็นอย่างไ

จุดเด่น หมายถึง สิ่งที่ดีแล้ว หรือคิดว่าทำได้ดีแล้วและต้องการส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น

จุดด้อย หมายถึง สิ่งที่ยังไม่ดี หรือคิดว่ายังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรและต้องการได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ด้านการพูด

ระดับความสามารถ แย่ ค่อนข้างแย่ ปานกลาง ดี ดีมาก

จุดเด่นที่ควรส่งเสริม _____

จุดด้อยที่ควรปรับปรุง _____

ด้านการฟัง

ระดับความสามารถ แย่ ค่อนข้างแย่ ปานกลาง ดี ดีมาก

จุดเด่นที่ควรส่งเสริม _____

จุดด้อยที่ควรปรับปรุง _____

ด้านการอ่าน

ระดับความสามารถ แย่ ค่อนข้างแย่ ปานกลาง ดี ดีมาก

จุดเด่นที่ควรส่งเสริม _____

จุดด้อยที่ควรปรับปรุง _____

ด้านการเขียน

ระดับความสามารถ แย่ ค่อนข้างแย่ ปานกลาง ดี ดีมาก

จุดเด่นที่ควรส่งเสริม _____

จุดด้อยที่ควรปรับปรุง _____

2. ท่านคิดว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษด้านใดมากที่สุด (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ด้านการพูด ด้านการฟัง ด้านการอ่าน ด้านการเขียน

เหตุผล

3. ท่านคิดว่าการพัฒนาดังกล่าวในข้อ 2 ควรดำเนินการอย่างไร

- หน่วยงานของท่านดำเนินการเอง
 ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม
 สถานศึกษาเข้ามาช่วยเหลือจัดอบรมระยะสั้น
 อื่นๆ _____

4. ท่านคิดว่า ช่วงระยะเวลาใดเหมาะสมในการจัดอบรมดังกล่าว

5. ท่านคิดว่าจะนำผลที่ได้รับจากการอบรม ไปใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนพื้นที่เกาะช้างอย่างไร

คณะนักวิจัยขอขอบพระคุณที่กรุณากรอกข้อมูล

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชน

1. ท่านคิดว่าท่านใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อย่างที่ท่านพึงพอใจหรือไม่

- 1) ยังไม่พอใจ 2) พอใจบ้าง 3) พอใจแล้ว

- เหตุผล

.....

.....

.....

2. ท่านต้องการได้รับการส่งเสริมและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษด้านใดบ้าง

- 1) ด้านการพูด 2) ด้านการฟัง 3) ด้านการอ่าน 4) ด้านการเขียน

- เหตุผล

.....

.....

.....

- หัวข้อที่ต้องการพร้อมเหตุผล

.....

.....

.....

- ช่วงระยะเวลาการจัดอบรมที่เหมาะสม

.....

.....

.....

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

- ท่านคิดว่าจะนำผลที่ได้รับจากการส่งเสริมและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนพื้นที่เกาะช้างอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์

โครงการวิจัยเรื่อง “ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด”

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ประเภทของธุรกิจ/งาน _____
2. ตำแหน่ง/หน้าที่ _____
3. อายุ _____ ปี
4. เพศ ชาย หญิง
5. การศึกษา ระดับปริญญาโทขึ้นไป ระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า
 ระดับมัธยมศึกษา ระดับประถมศึกษา และน้อยกว่าระดับประถมศึกษา
 อื่นๆ _____
6. ในงาน/ธุรกิจของท่าน ท่านได้ใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศมากน้อยเพียงใด
 ใช้เป็นประจำ ใช้บ้างบางครั้ง ไม่ค่อยได้ใช้ แทบไม่ได้ใช้เลย ไม่ได้ใช้เลย
7. ในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยว ท่านพบปัญหาอะไรบ้าง _____

ตอนที่ 2 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยทั่วไป (การทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ)

8. ท่านสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หรือไม่ ได้ ไม่ได้
9. ทดสอบการสนทนาภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ประเมิน (ให้ผู้ถูกประเมินพูดให้ฟังเป็นภาษาอังกฤษ)
 - 9.1 การทักทาย Excellent Good Fair Poor Very poor
 - 9.2 การกล่าวขอบคุณ และขอโทษ Excellent Good Fair Poor Very poor
 - 9.3 การขอให้พูดช้าๆ พูดซ้ำๆ จะพูดว่าอย่างไร Excellent Good Fair Poor Very poor
 - 9.4 การถามว่ามีอะไรให้ช่วยบ้าง Excellent Good Fair Poor Very poor
 - 9.5 การสนทนาทางโทรศัพท์ Excellent Good Fair Poor Very poor
 - 9.6 การทักทายสั้นๆ การถามสั้นๆ การแนะนำ Excellent Good Fair Poor Very poor
 - 9.7 การอ่านป้ายต่างๆ หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
 Excellent Good Fair Poor Very poor

ตอนที่ 3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในงานเฉพาะทาง

10. การใช้ภาษาแนะนำนักท่องเที่ยวในงานของคุณ _____
11. การใช้ภาษาสนทนาตอบโต้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับงานของคุณ (ผู้สัมภาษณ์ให้เขาลองพูดให้ฟังแล้วประเมินเป็น 5 เกรด)
 Excellent Good Fair Poor Very poor

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ต้องการ

12. ท่านต้องการความช่วยเหลือทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวหรือไม่ ในด้านใด _____
13. ความช่วยเหลือดังกล่าว ท่านคิดว่าน่าจะได้รับการอย่างไร _____
 การเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน การเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเอง (มีการผลิตสื่อ VCD ให้ศึกษาด้วยตนเอง)
14. ท่านต้องการความช่วยเหลืออื่นๆ หรือไม่ โปรดระบุ _____



แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร

โครงการวิจัยเรื่อง “ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
อย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด”

ตอนที่ 1

1. ตำแหน่ง _____ 2. อายุ _____ ปี
3. เพศ ชาย หญิง
4. การศึกษา ระดับปริญญาโทขึ้นไป ระดับปริญญาตรี
- ระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า ระดับมัธยมศึกษา / ประถมศึกษา

ตอนที่ 2

1. ภายใต้กรอบนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของ ททท. ท่านมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะช้างอย่างไร
- _____
- _____
2. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้านใดบ้าง และแต่ละด้านมีวิธีการอย่างไร
- _____
- _____
3. หน่วยงานของท่านมีวิธีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างไร และในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมความพร้อมอย่างไร
- _____
- _____
4. หน่วยงานของท่านมีวิธีการติดตามและประเมินผลการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
- _____
- _____
5. หน่วยงานของท่านนำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเพื่อวางแผนในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร
- _____
- _____
6. หน่วยงานของท่านวางแผนการท่องเที่ยวในปีต่อไปหรือไม่ อย่างไร
- _____
- _____
7. ท่านคิดว่าภาษาต่างประเทศที่ใช้ใน เกาะช้าง จ.ตราด ส่วนใหญ่ใช้ภาษาใด _____
8. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปหรือไม่ _____
9. ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในข้อ 8 อย่างไรบ้าง
- _____
- _____

ภาคผนวก จ.
รูปภาพกิจกรรมการดำเนินงานวิจัย

รูปภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์ภาครัฐ



แนะนำตัว ประสานงาน และสัมภาษณ์ คุณชูชาติ อ่อนเจริญ ผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่
สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ภาคกลาง เขต 5



สำนักงานพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและ
พื้นที่เชื่อมโยง (สปพ.1)

ที่ทำการอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง



สัมภาษณ์ตำรวจท่องเที่ยว และอาสาสมัคร ณ จุดชมวิว (ไถ่แบ๋)



สัมภาษณ์ คุณประสพ ริมชลา
ผอ. สลผ. สำนักงานพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้าง
และพื้นที่เชื่อมโยง (สพพ.1)

สัมภาษณ์และขอข้อมูล
คุณทยา ยันตะบุษย์
ปลัด อบต. เกาะช้างใต้



สัมภาษณ์และขอข้อมูล ณ กิ่งอำเภอเกาะช้าง



สัมภาษณ์และขอข้อมูลเจ้าหน้าที่ อบต.
เกาะช้างใต้



สัมภาษณ์และขอข้อมูล/เอกสาร
ณ ศาลากลางจังหวัดตราด หอการค้าจังหวัด
ตราด พาณิชย์จังหวัดตราด



สัมภาษณ์และขอข้อมูลจาก คุณพลวีร์ บุษากีเกียรติ
ผู้ช่วยหัวหน้าอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองพลู

รูปภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์ภาคเอกชน



สัมภาษณ์คุณสมเกียรติ สว่างไสว ประธานบริษัทเกาะช้าง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และ
ประธานโรงแรมช้างนุรี ณ แสนตุ้งการเกษตร



สัมภาษณ์ คุณวิโรจน์ ผู้ประกอบการด้านการ
ท่องเที่ยว เช่น การนั่งเรือชมทัศนียภาพ การดำ
น้ำ การตกปลา และชมหิ่งห้อย



สัมภาษณ์พนักงานนวด
ณ แหลมไชยเชษฐา



สัมภาษณ์สมาคมัคคุเทศก์ ณ บริษัท I-Voyage



สัมภาษณ์ คุณไพฑูรย์ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น



สัมภาษณ์ผู้ประกอบการนั่งช้างชุกติมันส์ทัวร์



สัมภาษณ์ ป้าเป็ด และลุงสมบัติ ชาวบ้านประกอบอาชีพประมง
และกิจการบ้านพักแบบโฮมสเตย์

รูปภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์ภาคประชาชน



ร่วมประชุมประชาคม บ้านสลักคอก



สัมภาษณ์ประชาชนบ้านสลักคอก



ร่วมประชุมกับชาวบ้าน บ้านบางเป้า
(หมู่ 1 บ้านบางเป้า กิ่งอำเภอเกาะช้าง
จ.ตราด)



สัมภาษณ์ชาวบ้าน/ประชาชน
ณ จุดชมวิว (ไถ่แม่)

รูปภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว



สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ
ณ อนุสรณ์สถานยุทธนาวีเกาะช้าง บ้านอ่าวลึก



นักท่องเที่ยวต่างชาติ
ณ อุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองพลู

รูปภาพกิจกรรมการสำรวจเกาะช้าง และหมู่เกาะใกล้เคียง



เรือเฟอร์รี่ แหลมมงอบ-เกาะช้าง



ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ



ภายในเรือเฟอร์รี่



ทางเดินศึกษาธรรมชาติ ป่าโกงกาง



ร่วมเดินทางกับคณะของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำโดย คุณชูชาติ อ่อนเจริญ

ผอ. สนง. ททท. เขต 5 สำรวจหมู่เกาะใกล้เคียง เช่น

เกาะกระดาด เกาะหมาก เกาะขาม เกาะระยั้ง เกาะรัง เกาะยักษ์ เกาะหวาย เกาะเหลายา



สำรวจเส้นทางไปอนุสรณ์สถานยุทธนาวี เกาะช้าง



กิจกรรมการชมหิ่งห้อย



กิจกรรมพายเรือชมธรรมชาติ ณ คลองพญู



กิจกรรมการดำน้ำ



กิจกรรมการนั่งเรือชมทัศนียภาพ



กิจกรรมการตกปลา



ทัศนียภาพบริเวณจุดชมวิว (ไถ่แม่)



ทัศนียภาพบริเวณคลองพลู



ทัศนียภาพ ณ อ่าวไบลาน



ทัศนียภาพคลองยายกี ที่ตั้ง กับตันสุก รีสอร์ท



ทัศนียภาพบนเกาะเหลายา



ทัศนียภาพเกาะรัง

ภาคผนวก ฉ.

ข้อมูลการสำรวจภาคสนาม และข้อมูลเกาะช้าง

ข้อมูลการสำรวจภาคสนาม

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้ปฏิบัติ
6/11/06	<ul style="list-style-type: none"> - สัมภาษณ์คุณสมเกียรติ สว่างไสว ประธานบริษัท เกาะช้าง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และประธานโรงแรม ช้างบุรี ณ แสนตั้งการเกษตร - ร่วมประชุมกับชาวบ้าน บ้านบางเบา (หมู่ 1 บ้านบางเบา กิ่งอำเภอเกาะช้าง จ.ตราด) 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
7/11/06	<ul style="list-style-type: none"> - สัมภาษณ์ตำรวจท่องเที่ยว ณ จุดชมวิว (ไก่อแบ้) - สัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมนั่งช้าง ดำน้ำ ตกปลา ชมหิ่งห้อย 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
8/11/06	<p>สัมภาษณ์และขอข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ อบต. เกาะช้างใต้ - นายศักดิ์ประเสริฐ เจริญประสิทธิ์ ปลัดอำเภอเกาะช้าง - นางทยิดา ยันตะบุษย์ ปลัด อบต. เกาะช้างใต้ 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
9/11/06	ร่วมเดินทางกับคณะของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำโดย ผอ.ททท. เขต 5 สัมภาษณ์หมู่เกาะใกล้เคียง เช่น เกาะกระดาด เกาะหมาก เกาะขาม เกาะระยั้ง เกาะรัง เกาะยักษ์ เกาะหวาย เกาะเหลายา ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
25/12/06	<p>เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผอ./เจ้าหน้าที่ททท. ภาค 5 - นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนเรือเฟอร์รี่ (ไป-กลับ 3 รอบ) 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้ปฏิบัติ
26/12/06	<p>เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และฝากแบบสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ที่กิ่งอำเภอเกาะช้าง - อบต.เกาะช้าง - ตำรวจท่องเที่ยว - สพพ. เกาะช้าง (คุณน้อง) - อุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองพลู (คุณพลวีร์) - ผู้ประกอบการ ได้แก่ Nature Beach, โรงแรมอมารี และว.แหวนท้าว (คุณวิโรจน์) 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
27/12/06	<p>เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และฝากแบบสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยว (คุณวินัย) - ผู้ประกอบการ/พนักงานโคโคไนท์รีสอร์ท แหลมไชยเชษฐา - โฮมสเตย์ “สมบัติของเป็ด” บ้านสลักเพชร - โรงแรมบ้านปู หาดทรายขาว - พนักงานนวดบริเวณแหลมไชยเชษฐา 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
28/12/06	<p>ขอรับแบบสอบถามคืน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ที่กิ่งอำเภอเกาะช้าง - อบต.เกาะช้าง - ตำรวจท่องเที่ยว - สพพ. เกาะช้าง (คุณน้อง) - อุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองพลู (คุณพลวีร์) - สถานที่พัก ได้แก่ Nature Beach, โรงแรมอมารี สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยว (คุณวินัย) โคโคไนท์รีสอร์ท <p>เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนเรือเฟอรี่ (ซากลับ) - ผู้ประกอบการบริษัทลัคเซอร์ทัวร์ 	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้ปฏิบัติ
9/3/07	เดินทางจากอาคาร SM TOWER สัมภาษณ์และขอข้อมูล/เอกสาร - ศาลากลาง จังหวัดตราด (คุณปราโมทย์ หน.ส่วนราชการ) - หอการค้าจังหวัดตราด - พาณิชยจังหวัดตราด - สมาคมมัคคุเทศก์เกาะช้าง (คุณไพฑูรย์ และคุณวินัย)	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
10/3/50	สัมภาษณ์และขอข้อมูล/เอกสารจากผู้ประกอบการในแต่ละ กิจกรรมการท่องเที่ยว - โคโคไนท์ - ประชาชนและผู้ประกอบการ บ้านสลักเพชร - ประชาชนและผู้ประกอบการ บ้านสลักคอก - ประชุมประชาคมบ้านสลักคอก - โรงแรมอมารี (คุณทวีชัย) - บริษัทนำเที่ยว THAIFUN - มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (คุณไพบูลย์)	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
11/3/07	สัมภาษณ์และขอข้อมูล/เอกสารจาก - อุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองพลู - กิจกรรมนั่งช้างชุกติมันส์ทัวร์ - ร้านอาหารนกน้อย - ประชุมประชาคมวัดคลองพร้าว - สมาคมมัคคุเทศก์ บริษัท I-Voyage - Nature Beach	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์
12/3/07	สัมภาษณ์และขอข้อมูล/เอกสารจาก - อบต.กิ่งอำเภอเกาะช้างใต้ (คุณ กัญญวีร์ คุณแหลมทอง) - สพพ.1 (คุณน้อง) - อุทยานคลองพลู (ผช.พลวีร์)	อ.นิภาวรรณ เนาวนิตย์

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง

ข้อมูลทั่วไป

หมู่เกาะช้างเป็นอุทยานแห่งชาติที่ประกอบด้วยเกาะใหญ่น้อยมากกว่า 40 เกาะ ทั้งยังมีเกาะที่เป็นโขดหินกลางทะเลอีกจำนวนมาก โดยมีเกาะช้างเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและมีชื่อเสียงของจังหวัดตราด ตั้งอยู่ในท้องที่กิ่งอำเภอเกาะช้างและกิ่งอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด เกาะหลายแห่งมีทิวทัศน์สวยงาม หาดทรายขาว และน้ำทะเลใสสะอาด เช่น เกาะง่าม บางแห่งมีปะการังใต้น้ำที่คงความสมบูรณ์ตามธรรมชาติ เช่น เกาะหวาย และหมู่เกาะรัง

ในปี พ.ศ. 2510 จังหวัดตราดได้ให้ นายสมศักดิ์ เผื่อนดวง ไปทำการสำรวจบริเวณน้ำตกธารมะยม และได้ส่งรายงานการสำรวจเบื้องต้นของน้ำตกธารมะยม ซึ่งตั้งอยู่บนเกาะช้าง อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด ให้กรมป่าไม้พิจารณาจัดตั้งเป็นวนอุทยาน ซึ่งในปี 2516 กรมป่าไม้ได้ให้ความเห็นชอบในหลักการให้จัดตั้ง " วนอุทยานน้ำตกธารมะยม " และกรมป่าไม้ได้มีหนังสือให้จังหวัดตราดรับงานจัดตั้งวนอุทยานน้ำตกธารมะยมไปดำเนินการในปี 2517 ซึ่งในปี 2518 จังหวัดตราดได้ให้ นายทอง ไตรภวานนท์ พนักงานป่าไม้ตรี ไปดำเนินการจัดตั้งวนอุทยานน้ำตกธารมะยม

ต่อมาคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 2/2524 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2524 ให้ดำเนินการจัดบริเวณเกาะช้างและเกาะกูด จังหวัดตราด เป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลอีกแห่งหนึ่ง กรมป่าไม้จึงมีคำสั่งให้นายเรืองศิลป์ ประภครศรี นักวิชาการป่าไม้ 4 ไปทำการสำรวจหาข้อมูลรายละเอียด ทั้งดำเนินการปรับปรุงวนอุทยานน้ำตกธารมะยม เพื่อยกฐานะเป็นอุทยานแห่งชาติต่อไป จากรายงานข้อมูลการสำรวจตามหนังสือวนอุทยานน้ำตกธารมะยมพบว่า เกาะช้างและเกาะบริวารสภาพทั่วไปมีทิวทัศน์สวยงาม มีน้ำตก และสัตว์ป่าหลายชนิดอาศัยอยู่ ตลอดจนในอดีตน่านน้ำบริเวณทิศตะวันออกของเกาะช้างได้เกิดเหตุการณ์ขึ้นในสมัยอินโดจีน กล่าวคือ เรือรบหลวงสงขลา เรือรบหลวงชลบุรี และเรือรบหลวงธนบุรีได้ทำการยุทธนาวีกับเรือรบฝรั่งเศสจำนวน 7 ลำ อย่างห้าวหาญ เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2484 วีรกรรมครั้งนี้ได้รับการจารึกไว้ในประวัติศาสตร์ของกองทัพเรือ

เพื่ออนุรักษ์น่านน้ำประวัติศาสตร์และสภาพธรรมชาติของหมู่เกาะในทะเล กองอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ ได้นำเสนอคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติ ซึ่งมีมติในการประชุม ครั้งที่ 1/2525 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2525 เห็นควรจัดตั้งหมู่เกาะช้างเป็นอุทยานแห่งชาติ โดยมีพระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินเกาะช้างและเกาะใกล้เคียงในท้องที่ตำบลเกาะช้าง และตำบล

เกาะหมาก อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด ครอบคลุมพื้นที่ 406,250 ไร่ หรือ 650 ตารางกิโลเมตร โดยเป็นพื้นน้ำประมาณ 458 ตารางกิโลเมตร หรือ 70 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ เป็นอุทยานแห่งชาติ ซึ่งประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 99 ตอนที่ 197 ลงวันที่ 31 ธันวาคม 2525 เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 45 ของประเทศไทย

ลักษณะภูมิประเทศ

ในจำนวนกว่า 40 เกาะ ของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง มีเกาะช้างเป็นเกาะที่ใหญ่ที่สุดห่างจากแหลมงอบประมาณ 8 กิโลเมตร พื้นที่ทอดยาวจากเหนือลงมาทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 30 กิโลเมตร กว้างประมาณ 14 กิโลเมตร เกาะช้างเป็นเกาะที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศไทยรองจากเกาะภูเก็ต แต่พื้นที่อุทยานแห่งชาติไม่ได้ครอบคลุมเกาะช้างทั้งหมด มีบางส่วนที่เป็นส่วนของกิ่งอำเภอเกาะช้าง มีราษฎรอาศัยอยู่ ส่วนในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง ส่วนที่เป็นพื้นดินส่วนใหญ่ของเกาะช้างมีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาเกือบตลอดทั้งเกาะ เช่น เขาล้าน เขาจอมปราสาท เขาคลองมะยม เขาสลักเพชร ยอดเขาใหญ่เป็นยอดเขาที่สูงที่สุดมีความสูง 743 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง

โครงสร้างทางธรณีส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นหินอัคนีในยุคไทรแอสสิกมีช่วงอายุ 195-230 ล้านปีมาแล้ว มีที่ราบตามชายฝั่งทะเลในบริเวณหมู่บ้านสลักเพชร หมู่บ้านสลักคอก หมู่บ้านคลองสน และอ่าวคลองพร้าว แม่น้ำลำธารในเกาะช้างเป็นคลองสายสั้นๆ ที่น้ำทะเลเข้าถึง ต้นคลองเป็นห้วยน้ำจืดไหลมาจากน้ำตก ซึ่งเป็นสภาพภูเขาหลังอ่าวต่างๆ ไหลแทรกไปตามบริเวณป่าชายเลนแล้วไหลลงสู่ทะเลรอบๆ คลองที่สำคัญได้แก่ คลองสน คลองมะยม คลองค้ำคาว คลองบางเป้า คลองพร้าว คลองนนทรีย์ เป็นต้น ลำน้ำเหล่านี้ยังก่อให้เกิดน้ำตกที่สวยงามหลายแห่ง เช่น น้ำตกธารมะยม น้ำตกคลองพลู น้ำตกคลองนนทรีย์ น้ำตกคีรีเพชร และน้ำตกคลองหนึ่ง นอกจากนี้ชายฝั่งตะวันออกของเกาะ จะมีหาดโคลนและหินเป็นหาดหน้าแคบ ส่วนหาดทางด้านตะวันตก จะเป็นหาดทรายและหิน

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคมของทุกปี เป็นช่วงเวลาที่ได้รับอิทธิพลจาก มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายปีประมาณ 4,700 มิลลิเมตร ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง กุมภาพันธ์ ในระยะนี้มีมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมพื้นที่ ทำให้อุณหภูมิลดลงอากาศหนาวเย็น ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคมถึงเดือนเมษายน ในระยะนี้ดวงอาทิตย์กำลังเคลื่อนผ่านเส้นศูนย์สูตรไปทางซีกโลกเหนือ ลมมรสุม

ตะวันออกเฉียงเหนือมีกำลังอ่อนค่อนข้างจะแปรปรวน มีฝนตกน้อยทำให้อากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะในเดือนเมษายน มีอุณหภูมิลดเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 27 องศาเซลเซียส

พืชพรรณและสัตว์ป่า

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง มีความหลากหลายของพืชพรรณมาก ส่วนใหญ่เป็น ปาดงดิบชื้น เป็นป่าที่ค่อนข้างห่างจากชายฝั่ง พืชพรรณธรรมชาติส่วนใหญ่เป็นไม้สกุลพลอง สารภีป่า และไม้ในสกุลห้ว ขึ้นปนอยู่ประปราย พันธุ์ไม้ที่สำคัญได้แก่ ยางนา กระบาก ตะเคียนทอง ทะโล้ พญาไม้ เปล้า หลาวชะโอน เต่าร้าง หวาย เตยย่าน กัลยไม้ ไผ่ เว้ว กระวาน ฯลฯ มีที่ราบตามชายฝั่งทะเลในบริเวณหมู่บ้านสลักเพชร หมู่บ้านสลักคอก หมู่บ้านคลองสน และ อ่าวคลองพร้าว พืชพรรณธรรมชาติที่พบเป็น ป่าชายหาด ลักษณะเป็นป่าโปร่งมีพรรณไม้ขึ้นอยู่ ไม้กึ่งชนิด เช่น หูกวาง สารภีทะเล เมฆา เสม็ด เตยทะเล เป็นต้น ตามชายฝั่งที่เป็นดินเลนบริเวณ อ่าวและปากคลองลำธารต่างๆ จะพบ ป่าชายเลน พันธุ์ไม้ที่สำคัญได้แก่ โกงกางใบใหญ่ โกงกาง ใบเล็ก โปรงขาว แสม พังกาหัวสุม ถั่วดำ แสม ตะบูน ปอทะเล และตีนเป็ดทะเล และ ป่าพรุ เป็น สังคมพืชที่เกิดขึ้นบริเวณที่มีน้ำขังตลอดปี บริเวณอ่าวสลักคอกและอ่าวสลักเพชร พันธุ์ไม้ที่พบ ได้แก่ เหียงอกปลาหม้อ และกก เป็นต้น

หมู่เกาะช้าง ไม่มีการทับถมของตะกอนโคลนเลนจากแม่น้ำ จึงทำให้หมู่เกาะเหล่านี้ มีหาดทรายที่ ขาวสะอาด น้ำทะเลใสสวย และอุดมสมบูรณ์ด้วยสรรพชีวิตใต้ท้องทะเล โดยเฉพาะ สิ่งมีชีวิตในแนวปะการัง เช่น ปะการังก้อน ปะการังเขากวาง ปะการังฟุ่ม ปะการังแผ่น หอยมือเสือ ดอกไม้ทะเล ปลาสวยงามในแนวปะการัง กัลปังหา สาหร่าย พบได้ในบริเวณเกาะช้าง น้อย ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือของเกาะช้าง เกาะหยวก เกาะมันนอก เกาะคลุ้ม เกาะหวาย เกาะเหลายา เกาะง่าม เกาะรัง เกาะกระ และบริเวณเรือรบหลวงชลบุรี และเรือรบหลวงสงขลาที่ จมอยู่ใกล้บริเวณอ่าวสลักเพชร

จากการสำรวจประชากรสัตว์ป่า เมื่อปี 2535 พบว่า อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้างมี สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม 29 ชนิด ได้แก่ หมูป่า เก้ง ลิงเสน ค่างหงอก ชะมะเขีต พังพอนธรรมดา ค้างคาว กระรอก และหนู เป็นต้น มี นก ทั้งหมด 74 ชนิด เป็นนกที่มีถิ่นถาวรในประเทศไทยและ ไม้อพยพย้ายถิ่น 61 ชนิด ได้แก่ นกยางทะเล นกปรอดหน้าขาว นกตบยุง นกนางแอ่นแปซิฟิก นกกวก และนกแก้ว เป็นต้น เป็นนกอพยพเข้ามาในประเทศไทยในช่วงฤดูหนาว 8 ชนิด ได้แก่ นก ยางเขียว นกหัวโตทรายใหญ่ นกนางนวลเกลบบด้าปีกขาว นกน็อตตี้น นกขมิ้นท้ายทอยดำ นกกระ จี๊ดขาสีเนื้อ นกกระจิวโลกเหนือ และนกนางแอ่นบ้าน เป็นนกอพยพเพื่อผสมพันธุ์ 2 ชนิด คือ

นกแก้วแล้วออกเขียว และนกแก้วแล้วธรรมดา ส่วนนกอพยพผ่านในฤดูกาลอื่นๆ 3 ชนิด คือ นกจับแมลงสีฟ้าทองขาว นกจับแมลงคอสีน้ำเงินเข้ม และนกกระจัดหัวมงกุฏ นอกจากนี้ยังมี สัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกและสัตว์เลื้อยคลาน 42 ชนิด ได้แก่ ตะพานน้ำ ตะกวด เขี้ยงูเหลือม งูสิง งูจงอาง และกบเกาะช้าง (เป็นสัตว์ประจำถิ่นใน ป่าดงดิบชื้นบริเวณเกาะช้างและเกาะใกล้เคียง)

สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอุทยานแห่งชาติเกาะช้าง

ในปีงบประมาณ 2549 (1 ตุลาคม 2548 – 30 กันยายน 2549) มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนี้

ภูมิภาค	จำนวน (คน)
เอเชีย	26,661
ยุโรป	38,296
อเมริกา	18,755
รวม	83,712

ที่มา : <http://www.dnp.go.th>

สถานที่ติดต่อ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง

23/7 หมู่ 3 ต.เกาะช้าง อ. กิ่งอำเภอเกาะช้าง จ. ตราด 23170 โทรศัพท์ 0 3955 5080 โทรสาร 0 3955 5080 อีเมล reserve@dnp.go.th

การเดินทาง

รถยนต์

ใช้เส้นทางถนนสายบางนา-ตราด (ทางหลวงหมายเลข 3) ระยะทางประมาณ 312 กิโลเมตร ถึงตัวเมือง จังหวัดตราด แล้วเดินทางต่อไปที่ท่าเรือแหลมงอบ ระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร เพื่อเดินทางต่อโดยเรือที่ท่าเรือเฟอร์รี่ ซึ่งมีให้บริการอยู่หลายท่าด้วยกัน เช่น ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยต์และท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ ไปขึ้นที่ท่าเรือธารมะยม ท่าเรือด่านเก่าหรือท่าเรืออ่าวสับปะรด ใช้เวลาเดินทางประมาณ 40 นาที เรือโดยสารจะมีออกจากท่าทุกชั่วโมง จากนั้นเดินทางต่อไปยังจุดหมายที่ต้องการ

รถโดยสารประจำทาง

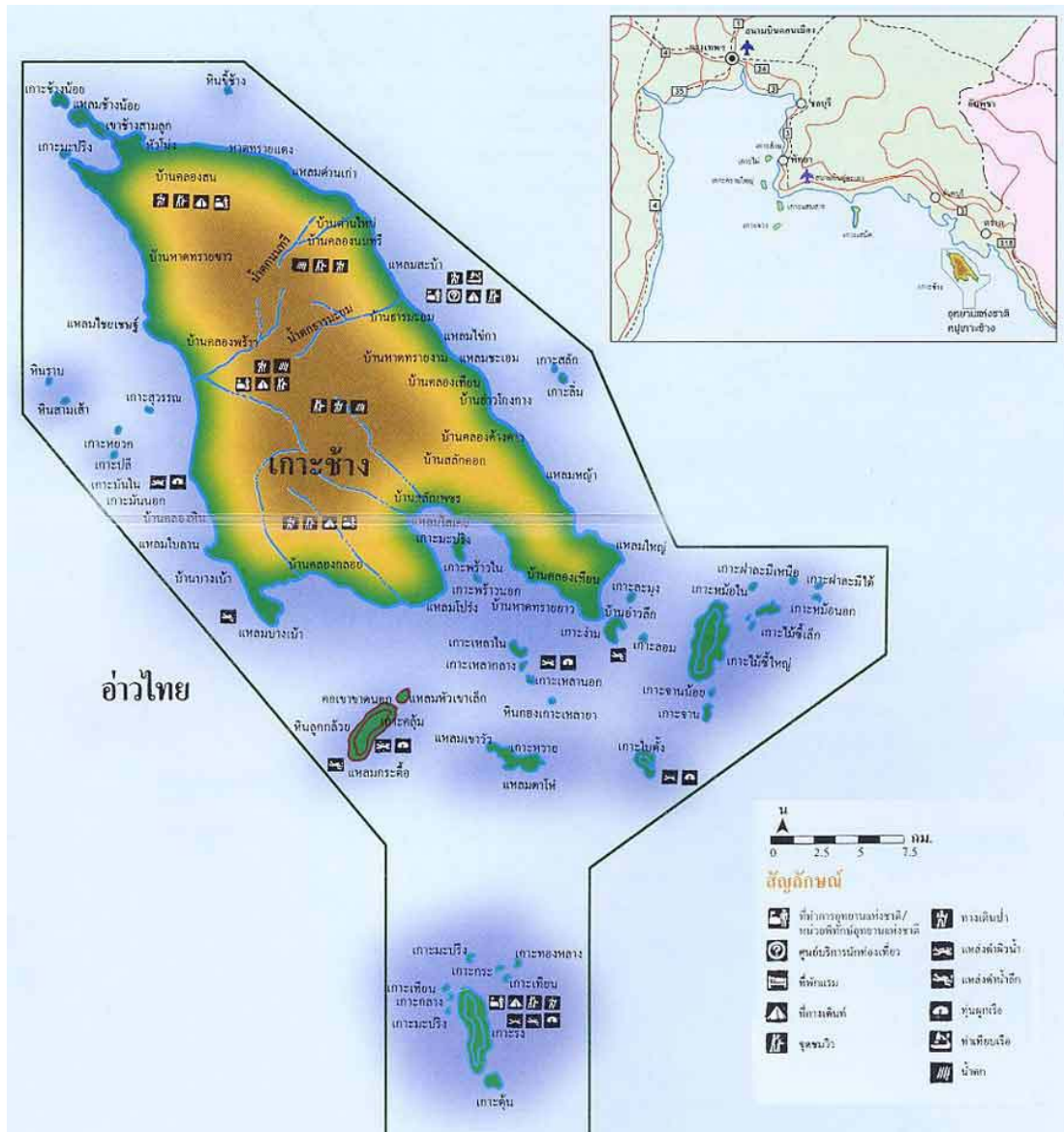
ประกอบด้วยเกาะช้างและหมู่เกาะใกล้เคียงอีก 47 เกาะ โดยมีเกาะช้างซึ่งใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศรองจากเกาะภูเก็ต มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจหลายแห่ง

นอกจากจะมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทั้งน้ำตก และหาดทรายแล้ว ยังมีวิถีชีวิตชาวบ้าน ซึ่งเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมที่น่าสนใจศึกษา เป็นอย่างยิ่ง เนื่องด้วยระยะทางที่ไม่ไกลจนเกินไป และสภาพอากาศที่สามารถเดินทางไปเที่ยวเกือบตลอดทั้งปี หมู่เกาะช้างจึงเป็นอีกแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศนิยมมาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจในอาณาบริเวณหมู่เกาะช้าง เช่น



แผนที่การเดินทาง

ที่มา : <http://www.dnp.go.th>



แผนที่แหล่งท่องเที่ยว
ที่มา : <http://www.dnp.go.th>

สถานที่น่าสนใจบนเกาะช้าง

บริเวณยุทธนาวีเกาะช้าง จุดที่เกิดยุทธนาวีนี้ อยู่ทางตอนใต้ของเกาะช้าง ใกล้อ่าวสลักเพชรเป็นบริเวณที่เกิดการสู้รบระหว่างไทยกับฝรั่งเศส ในกรณีพิพาทเกี่ยวกับเขตแดนทางด้านตะวันออก เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2484 โดยฝ่ายไทยสามารถขับไล่ข้าศึกให้ล่าถอยไปได้ แต่ต้องสูญเสียเรือรบหลวง 3 ลำ คือเรือรบหลวงสงขลา เรือรบหลวงชลบุรีและ เรือรบหลวงธนบุรี และทหารอีกจำนวนหนึ่ง ทุกปี ในวันที่ 17 มกราคมกองทัพเรือจึงถือเป็นวันทำบุญประจำปี เพื่ออุทิศส่วนกุศลแก่ทหารเรือไทย ที่ได้สละชีวิตในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อปกป้องแผ่นดินไทย

น้ำตกธารมะยม ต้นน้ำเกิดจากอ่าวคลองมะยม อยู่ห่างจากที่ทำการอุทยานฯ 500 เมตร โดยเดินผ่านสวนทุเรียนเข้าไป น้ำตกธารมะยมเป็นน้ำตกขนาดกลางมี 3 ชั้น ลักษณะเป็นธารน้ำไหลผ่านลงมาเป็นชั้นๆ ตามร่องหินแกรนิตสีดำ มีหน้าผาสูงชันจนเกือบตั้งฉาก บริเวณโดยรอบเป็นป่าดิบชื้น อากาศร่มเย็นสบาย มีพระบรมวงศ์ชั้นผู้ใหญ่หลายพระองค์เสด็จประพาสปรากฏพระนามาภิไธยอยู่ที่แผ่นผาหินของน้ำตกนี้ อาทิ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (พ.ศ.2456) พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (พ.ศ.2465) พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (พ.ศ.2470) และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณีพระบรมราชินีในรัชกาลที่ 7 (พ.ศ.2516)

น้ำตกคลองพลู เป็นน้ำตกที่มีขนาดใหญ่ มี 3 ชั้น ทางเข้าน้ำตกอยู่ห่างจากชุมชนอ่าวคลองพร้าว ประมาณ 3 กิโลเมตร แล้วต้องเดินป่าอีก 20 นาที

น้ำตกคลองนนทรี อยู่ห่างจากบ้านด่านใหม่ตามทางเดินเท้า 3 กิโลเมตร หรือจากที่ทำการอุทยานฯ เป็นระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร เป็นน้ำตกขนาดเล็ก

น้ำตกคีรีเพชร เป็นน้ำตกชั้นเดียว อยู่ห่างหมู่บ้านสลักเพชร ผ่านสวนยางเป็นระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร

น้ำตกคลองหนึ่ง เป็นน้ำตกขนาดเล็ก อยู่ลึกเข้าไปยังชุมชนสลักเพชร ใกล้น้ำตกคีรีเพชร

บ้านคลองบางเป้า เป็นหมู่บ้านประมงที่น่าสนใจ บ้านพักอาศัยปลูกโดยปักเสาลงในทะเล มีสะพานเชื่อมติดต่อกันโดยตลอด ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพประมงดักหมึก มีบังกะโลที่ปัก และแหล่งปะการังใต้น้ำ

บ้านสลักเพชร หรือบ้านโรงถ่าน เป็นชุมชนใหญ่ที่สุดบนเกาะช้าง อยู่ทางทิศใต้ของเกาะช้าง รอบอ่าวสลักเพชรซึ่งเป็นอ่าวใหญ่ที่สุดเป็นท่าเทียบเรือหลายแห่ง มีบังกะโล และร้านอาหารเล็กๆ สลับกันไป

บ้านสลักคอก อยู่ติดกับบ้านสลักเพชร ลักษณะเป็นช่องแคบๆ เข้าไปในตัวเกาะ ด้านติดทะเลเป็นช่องแคบๆ ภายในเป็นเว้ากว้าง ใช้เป็นที่หลบลม ของเรือประมงได้เป็นอย่างดี แต่ไม่มีหาดทรายสำหรับเล่นน้ำ เป็นที่ตั้งชุมชน มีหมู่บ้าน และเป็นหมู่บ้านใหญ่ อีกหมู่บ้านหนึ่งที่มีอาชีพประมง นอกจากนี้ ยังมีการทำนาทุ่ง บ้านสลักคอก มีท่าเทียบเรือ 1 แห่ง สำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาชีวิตชาวประมงบ้านสลักคอก เป็นอีกหมู่บ้านหนึ่งที่น่าสนใจ ในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเลแห่งเกาะช้าง มีวัดอยู่ 1 วัด และท่าเทียบเรือ 1 แห่ง

ท่าธารมะยม ท่าธารมะยมเป็นท่าเรือเก่าแก่อยู่ห่างจากท่าเรือ แหลมงอบ เพียงนั่งเรือ 45 นาที เป็นที่ตั้งของท่าทำการอุทยานฯ มีบ้านพัก 2 หลัง สามารถกางเต็นท์บริเวณนี้ นอกจากจะใกล้ น้ำตกธารมะยมแล้ว ยังสามารถเล่นน้ำที่ชายหาดได้ ในฤดูผลไม้ เดือนสิงหาคม และกันยายนของทุกปี ที่ท่าธารมะยมจะเป็นจุดที่ขนถ่ายผลไม้ ลงเรือไปส่งที่ฝั่ง จากท่าธารมะยม มีถนนข้ามไปได้ทั้งทางด้านใต้ และด้านเหนือของเกาะ

ท่าด่านใหม่ ท่าด่านใหม่อยู่ถัดจากท่าเรือธารมะยม ไปทางเหนือ มีเรือเมลิวิ้งมาที่นี่เช่นกัน ถ้านักท่องเที่ยว จะเดินทางมายังท่าเรือด่านใหม่ สามารถจะเดินทางมาได้โดยลงเรือโดยสารที่ท่าเรือแหลมงอบ เรือมีมายังท่าด่านใหม่ มีวันละเที่ยวเดียวคือ 13.00 น. นั่งเรือเพียง 40 นาที ท่าด่านใหม่ เป็นท่าเรือเล็กๆ และเป็นย่านชุมชน ซึ่งหนาแน่นกว่าบ้านด่านเก่า แถมยังอุดมสมบูรณ์ ไปด้วยสวนผลไม้ เช่น เงาะ ทุเรียน มังคุด ฯลฯ วิถีชีวิตชาวบ้านส่วนใหญ่ จะทำสวนผลไม้ และประมง โดยเฉพาะ กระชังเลี้ยงปลาเก๋าทะเล จะมีให้เห็นตลอดแนวชายฝั่ง ท่านี้อาจจะไม่เหมาะแก่การเล่นน้ำเพราะเป็นหาดหิน

ด่านเก่า ท่าเรือด่านเก่า อยู่ถัดขึ้นไป จากท่าเรือด่านใหม่ ชายหาด ไม่เหมาะจะลงเล่นน้ำ แต่เหมาะสำหรับตกปลา เพราะเป็นหาดหิน ด้านหลังชุมชนบ้านด่านเก่า จะมีแหล่งน้ำจืดของเกาะ ด่านเก่า มักจะเป็นจุดผ่านไปยังหาดอื่นๆ ต่อไป

อ่าวสับปะรด ท่าเรืออ่าวสับปะรด อยู่ถัดจากท่าด่านเก่าไปหนึ่งท่า เป็นท่าเรือเมลิวิ้ง และเรือเฟอร์รี่ ที่มีจุดเริ่มต้นจากอ่าวธรรมชาติ และแหลมงอบ จังหวัดตราด เป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทางสู่เกาะช้าง อ่าวสับปะรด เป็นชายหาดหิน ไม่สามารถลงเล่นน้ำได้ และประการสำคัญ เป็นท่าเรือน้ำลึก มีเรือเฟอร์รี่ เรือเมลิวิ้ง และเรือประมง เข้าเทียบท่าอยู่เป็นประจำ ลักษณะคล้ายท่าเรือ หน้าทอน ของเกาะสมุย แต่มีขนาดเล็กกว่ามาก บริเวณท่าเรือ มีรถโดยสาร ลักษณะเป็นรถสองแถว จอดรับส่งนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปส่งยังรีสอร์ท และที่พักต่างๆ โดยจุดเริ่มต้น ที่ท่าเรืออ่าวสับปะรด ไปสิ้นสุดยังหาดไก่อแบ้ ระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร โดยนักท่องเที่ยวจะลงตามรีสอร์ทใดก็ได้ โดยแจ้งให้คนขับทราบ ชื่อรีสอร์ทที่จะลง หรือ จะตกลงเช่าเหมาคัน ให้พาเที่ยว

รอบๆ เกาะข้างก็ได้ บริเวณท่าเรืออ่าวสับปะรด มีร้านอาหารจำหน่ายในราคาถูก นักท่องเที่ยวสามารถรับประทานได้

อ่าวคลองสน อยู่ทางเหนือของเกาะช้าง ห่างจากที่ทำการ 11 กิโลเมตร เป็นอ่าวขนาดใหญ่มีหาดทรายขาวละเอียดทอดขนาดไปกับป่าสนเขียวครึ้ม นักท่องเที่ยวเดินทางไปถึงบริเวณนี้ได้โดยทางเรือเมล์และเรือเฟอร์รี่ โดยลงที่อ่าวสับปะรด และนั่งรถสองแถวต่อ ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงเศษ อ่าวคลองสนอยู่ทางตอนเหนือสุดของเกาะ ที่นี่ยังคงรูปแบบของชีวิตดั้งเดิมของชาวบ้านที่ทำสวนมะพร้าว อ่าวคลองสนมีชายหาดอยู่ถึงสองด้าน เป็นอ่าวที่มีปะการังและหากน้ำลง จะปรากฏหาดทรายขาว สะอาด กว้างยาว และมีความปลอดภัย ในการเล่นน้ำสูง เพราะหาดจะค่อยๆ ไหลระดับความลึก ข้อเด่นของคลองสนคือ ชายหาดกว้างยาว สวยงาม ปลอดภัย แก่การเล่นน้ำ ความเป็นส่วนตัว ผู้คนไม่พลุกพล่าน และตัวหาดยาวถึง 400 เมตร

หาดทรายขาว อยู่ด้านหลังเกาะช้าง เลียบอ่าวคลองสนมา หาดทรายขาว เป็นชายหาดยาว ทรายสะอาด จึงได้ชื่อว่า หาดทรายขาว ที่พักผ่อนหาดทรายขาวส่วนใหญ่ จะเป็นที่พัก ราคาประหยัด หาดทรายขาว ยังมีถนนลาดยางอย่างดี ขนานยาวไปกับชายหาด เชื่อมถึงหาดอื่นๆ ยามค่ำคืน ปรากฏสีแสงของร้านอาหาร ร้านเหล้า ผับเล็กๆ ชายหาด เล่นน้ำได้ตลอดแนว แต่ควรระมัดระวัง ในการเล่นน้ำ อย่าออกไปห่างจากชายหาดมากนัก เพราะหาดจะค่อยๆ ไหลระดับความลึกต้นลงไปไม่เท่ากัน ควรสวมชูชีพเมื่อต้องการออกไปเล่นน้ำ ไกลจากชายหาด นอกจากการเล่นน้ำแล้ว นักท่องเที่ยวสามารถเช่าจักรยาน หรือมอเตอร์ไซด์ ซี่เล่นได้ หาดทรายขาวเป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงามมากแห่งหนึ่งบนเกาะช้าง

หาดคลองพร้าว - แหลมไชยเชษฐา หาดคลองพร้าวอยู่ถัดจากหาดทรายขาวมา และห่างจากท่าเรืออ่าวสับปะรด มาประมาณ 12 กิโลเมตร ซึ่งเป็นหาดที่ยาวมาก ไปจนถึงหาดไก่อแบ้ ข้อเด่นของหาดนี้ เป็นหาดที่มีความลาดมากเล่นน้ำได้ดี สามารถทำกิจกรรมหรือเล่นกีฬาริมหาดได้ นอกจากนั้นทางตอนเหนือสุดของเกาะ เป็นที่ตั้งของแหลมไชยเชษฐา ซึ่งเป็นแหลมหินแปลกตา เป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงามมากหาดคลองพร้าว เล่นน้ำได้ แต่แหลมหินไชยเชษฐาไม่เหมาะลงเล่นน้ำ เพราะหินเยอะ แต่เหมาะกับการตกปลา

หาดไก่อแบ้ หาดไก่อแบ้ เป็นหาดที่ยาวต่อมาจากหาดคลองพร้าว ห่างจากท่าเรืออ่าวสับปะรด มาประมาณ 15 กิโลเมตร เป็นหาดยอดนิยมหาดหนึ่ง ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ บังกะไลที่พัก สร้างติดๆ กัน เป็นแนวยาว หาดไก่อแบ้ เป็นหาดที่มีความลาดพอดี จึงเล่นน้ำได้อย่างปลอดภัย ส่วนที่พัก มีทั้งแบบราคาประหยัด จนไปถึงบ้านพักอย่างดี หากเลือกพักที่ไก่อแบ้ จะสะดวกเรื่องเลือกที่พักได้หลายระดับราคา เล่นน้ำที่ชายหาดได้เท่าที่ต้องการจะเล่น หรือเช่า

จักรยานซีไปเที่ยวหาดอื่นๆ ที่อยู่ติดกันเช่นหาดคลองพร้าว หาดทรายขาว หาดไก่อ๊เป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงามมาก ในช่วงเวลาน้ำทะเลลงมาก สามารถจะเดินข้ามไป ยังหาดมันได้ ระยะทางเพียง 500 เมตรนอกจากการเล่นน้ำแล้ว ตามรีสอร์ทต่างๆ ยังมีบริการพาไปดำน้ำ ที่เกาะหยวก เกาะมันนอก มันใน ซึ่งอยู่ไม่ไกล จากหาดไก่อ๊อีกด้วย

หาดทรายยาว หาดทรายยาวอยู่เลยสลักเพชรไป เป็นหาดทรายที่ยาวสมชื่อ เวลา น้ำลงแทบจะตั้งทีมฟุตบอลเล่นกันได้ เป็นชายหาดที่มีความปลอดภัยในการเล่นน้ำ ด้านขวามือของหาดตรงบริเวณภูเขา เป็นแหล่งปะการังน้ำตื้นที่สวยงาม การที่จะไปเที่ยวหาดทรายยาวได้ ต้องนั่งเรือไปเพียงอย่างเดียว เพราะเหตุว่า ตัวหาดนี้ตั้งอยู่ในที่ๆ พื้นที่โดยรอบเป็นสวนมะพร้าว และป่า

กิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน

การพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสุนทรียภาพ โดยใช้ทรัพยากรอันทรงคุณค่าอย่างชาญฉลาด สามารถรักษาเอกลักษณ์ของธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้นานที่สุด เกิดผลกระทบน้อยที่สุด และใช้ประโยชน์ได้ตลอดกาล ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 2 ด้าน คือ

1) กิจกรรมทางบก ได้แก่ เที่ยวน้ำตก เดินป่า/ส่องสัตว์/ดูนก นั่งช้างเที่ยวป่าชมสวน พักแรมด้วยเต็นท์ พักแรมตามวิถีชาวบ้าน (โฮมสเตย์) นั่งเรือพายเรือคายัคชมหิ่งห้อยชมป่าชายเลน ซีจักรยาน/จักรยานยนต์/นั่งรถยนต์ชมทัศนียภาพรอบเกาะช้าง

2) กิจกรรมทางทะเล ได้แก่ ล่องเรือชมวิถีชีวิตชาวประมง ตกปลา/ปลาหมึก พายเรือ (แคนู-คายัค) ดำน้ำดูปะการัง (น้ำตื้น) ดำน้ำดูปะการัง (น้ำลึก) นั่งเรื่อนำเที่ยวชมทัศนียภาพทางทะเล

ที่มา

<http://www.trat.go.th/logo/view.htm>

จัดทำโดย กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดตราด

<http://www.dnp.go.th>

จัดทำโดย อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง

ภาคผนวก ช.
ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิจัย

ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ	รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ เจียรกุล
เกิด	30 พฤศจิกายน 2482
วุฒิการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาระดับบัณฑิต (มัธยมศึกษา : คณิตศาสตร์, อังกฤษ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2504 - อนุปริญญาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2505 - Master of Education (Philosophy of Education) University of Hawaii, U.S.A. ; พ.ศ. 2507 - Doctor of Philosophy (Secondary Education) University of Colorado, U.S.A. ; พ.ศ. 2519
ตำแหน่งทางวิชาการ	รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และ	- ท.ม. ท.ช.
รางวัลที่ได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> - ทูนาการศึกษาระดับปริญญาโท จากรัฐบาล (ก.พ.) พ.ศ. 2505-2507 - ทูนาการศึกษาระดับปริญญาเอก จาก East-West Center พ.ศ. 2515-2519
ผลงานทางวิชาการ	<p>ตำรา และเอกสารการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประพนธ์ เจียรกุล “การรายงานผลการเรียนการสอนในการ วัดและประเมินผลการศึกษา” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารและการจัดการ การวัดและประเมินผล

- การศึกษา** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535
- ประพนธ์ เจียรกุล “การค้นคว้าวรรณกรรมเพื่อการวิจัยทางการศึกษา” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา การวิจัยหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน** หน่วยที่ 2 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536
 - ประพนธ์ เจียรกุล “แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา การวิจัยหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน** หน่วยที่ 8 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536
 - ประพนธ์ เจียรกุล “แนวคิดเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ศึกษา” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา สาระตถะและวิทยวิธีทางวิชาคณิตศาสตร์** หน่วยที่ 5 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2537
 - ประพนธ์ เจียรกุล “สถานภาพและปัญหาของครูมัธยมศึกษา” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา สัมมนาการมัธยมศึกษา** หน่วยที่ 10 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2537
 - ประพนธ์ เจียรกุล และ เสรี ลาซโรจน์ “การพัฒนาโลกทรรศน์และอุดมการณ์” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพมหาบัณฑิตหลักสูตรและการสอน** หน่วยที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
 - ประพนธ์ เจียรกุล “ความเป็นผู้นำทางวิชาการด้านหลักสูตรและการสอน” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพมหาบัณฑิตหลักสูตรและการสอน** หน่วยที่ 15 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช 2539
 - ประพนธ์ เจียรกุล และคณะ **เอกสารชุดฝึกอบรบการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539
 - ประพนธ์ เจียรกุล และคณะ **ศัพทานุกรมวิทยานิพนธ์**

ศึกษาศาสตร์ นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2543

งานวิจัย

- A Study of Some Factors Associated with Academic Performance of Tenth-Graders in Provincial High Schools of Northeastern Thailand. Doctoral Dissertation, University of Colorado, Boulder, 1976.
- สภาพการให้กำรบ้านของครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดลพบุรี ลพบุรี : โครงการส่งเสริมสมรรถภาพการสอน 2522
- สภาพและปัญหาของการศึกษาพิเศษและการศึกษาสังเคราะห์ในประเทศไทย กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา 2524
- การประเมินความสำเร็จและผลกระทบของโครงการหลักสูตรมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาชนบทในเขตการศึกษา 9 กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา 2525
- การเปิดสอนวิชาเลือกในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา 2525
- สภาพและปัญหาของการประเมินผลการเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา 2525
- Computer Education and the Use of Computers in Penang Educational Institutions. A Pilot Study. Report of the Computers in Education Project. Penang, Malaysia : SEAMEO-RECSAM, 1986.
- Computer in Education ; Experience of Some Developed Countries, A Collection of reading as a report of the CIE Project. Penang, Malaysia : SEAMEO-

RECSAM, 1987. (Written as the Coordinator of the Project)

- การเพิ่มพูนความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหา
คณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543

ประวัตินักวิจัย

ชื่อนักวิจัย	นางนิภาวรรณ พุทธสงกรานต์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ และนักวิจัยประจำสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สถานที่ติดต่อ	<p>ที่ทำงาน สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชั้น 3 ห้อง 1-303 อาคาร ดร.สุข พุคยาภรณ์ โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 1252 โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2187</p> <p>ที่บ้าน 84/24 ซอยพหลโยธิน 59 ถนนพหลโยธิน เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 โทรศัพท์ 0-2961-0595 มือถือ 08-9311-3502 E-mail address : nipawan.ph@spu.ac.th</p>
วุฒิการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2522 - การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พ.ศ. 2540 - Cert. In Business English มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2532 - Cert. In English Training Program สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2534 - วุฒิปริญญาอบรมหลักสูตรวิจัยสถาบัน สมาคมนักวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2542 - วุฒิปริญญาอบรมหลักสูตรเทคนิคการเขียน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2544

ผลงานทางวิชาการ

ผลงานวิจัย

- การประเมินหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สื่อสารธุรกิจพหุศักราช 2532 ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2540 (วิทยานิพนธ์)
- การติดตามผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2543 (ทุนมหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- การติดตามผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2544 (ทุนมหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- การติดตามผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2545 (ทุนมหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2544 (ทุนมหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2545 (ทุนมหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- การสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมในการเลือกซื้อรองเท้า: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร ปริมาณพล และจังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2546 (ทุนบริษัทรองเท้าบาจาแห่งประเทศไทยจำกัด (มหาชน))
- ศักยภาพของจังหวัดราชบุรี ในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ปีการศึกษา 2547 (ทุนสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย)
- ความต้องการความช่วยเหลือเพื่อเตรียมพร้อมในการมีงานทำ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2548 (ทุนมหาวิทยาลัยศรีปทุม)

การทำงาน

งานสอน

- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษเทคนิค ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2523-2529
- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ในระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2530-2535
- ผู้บรรยายวิชาจดหมายรายงานภาษาอังกฤษ ในระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2532-2535
- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ในระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2532-2535
- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ในระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2533-2535
- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษ 1 ในระดับปริญญาตรี คณะบัญชี คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2539-2543
- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษ 2 ในระดับปริญญาตรี คณะสารสนเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2539-2543
- ผู้บรรยายวิชาพื้นฐานอารยธรรม ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2540-2541
- ผู้บรรยายวิชาภาษาอังกฤษเทคนิคและการเขียนรายงาน ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2541 ถึงปัจจุบัน
- ผู้บรรยายวิชาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2546 ถึงปัจจุบัน

วิทยาการ

- โครงการพัฒนานักวิจัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2545
- โครงการอบรมยุวมัคคุเทศก์ จังหวัดราชบุรี พ.ศ. 2548

ประสบการณ์ในการทำงาน

- เลขานุการคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2532-2535
- เลขานุการคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2533-2536
- หัวหน้าภาควิชาพื้นฐานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2535-2536
- เลขานุการคณะกรรมการพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2540-2542
- กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2543 ถึงปัจจุบัน
- กรรมการบริหารเครือข่ายการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ถึงปัจจุบัน
- กรรมการโครงการศรีปทุม e-poll พ.ศ. 2548
- ประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรการจัดโครงการบรรยายพิเศษ และการจัดสัมมนาทางวิชาการ พ.ศ. 2533 ถึงปัจจุบัน

ประสบการณ์อื่นๆ

- พนักงานบริษัท สยามแอนด์โก จำกัด พ.ศ. 2520-2521
- เลขานุการแผนกเครื่องมือแพทย์และวิทยาศาสตร์ บริษัท เจ แอล มอริสัน (ซัน แอนด์ โจนส์) ประเทศไทย จำกัด พ.ศ. 2522-2523
- กรรมการที่ปรึกษา บริษัท อัลติมา อิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2540-2545

ประวัตินักวิจัย

ชื่อนักวิจัย	นางปิยากร หวังมหาพร (ผู้ร่วมโครงการวิจัย)
ตำแหน่งปัจจุบัน	รักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สถานที่ติดต่อ	<p>ที่ทำงาน สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชั้น 3 ห้อง 1-303 อาคาร ดร.สุข พุคยาภรณ์ โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 1155 โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2187</p> <p>ที่บ้าน 112 ถนนลาดพร้าว ซอยลาดพร้าว 84 แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2933-5988 มือถือ 08-1827-3058 โทรสาร 0-2933-8359</p> <p>E-mail address : Tanya.tantadaw@gmail.com</p>
วุฒิการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - รัฐศาสตรบัณฑิต (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ) เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2530 - รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การคลังสาธารณะ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2532 - รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2547
ผลงานทางวิชาการ	<p>ผลงานวิจัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โครงการนักวิจัยรุ่นใหม่ ประจำปีการศึกษา 2550 เรื่อง การนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (หัวหน้าโครงการ)

- ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปี พ.ศ.2549 เรื่อง กลไกในการติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (วิจัยร่วม)
- ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 เรื่อง นวัตกรรมจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษา (วิจัยร่วม)
- ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ.2549 เรื่อง การจัดทำผลผลิตและตัวชี้วัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (วิจัยร่วม)
- ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2548 เรื่อง การสำรวจหลักสูตรปริญญาวิชาชีพบัณฑิตของประเทศ
ไทย

การทำงาน

งานสอน

- วิชาพฤติกรรมองค์การ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประสบการณ์ในการทำงาน

- พ.ศ. 2547-2548 อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- พ.ศ. 2549-2550 อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประวัตินักวิจัย

ชื่อนักวิจัย	นางสาวกมลทิพย์ ศรีหาเศษ (ผู้ร่วมโครงการวิจัย)
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ และนักวิจัยประจำสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สถานที่ติดต่อ	<p>ที่ทำงาน สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชั้น 3 ห้อง 1-303 อาคาร ดร.สุข พุคยาภรณ์ โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 1331 โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2187</p> <p>ที่บ้าน 67 หมู่ 13 ถนนราษฎร์พัฒนา ตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม 48170 โทรศัพท์ 0-4257-9467 มือถือ 08-4154-9221 E-mail address : kamontip.sr@spu.ac.th</p>
วุฒิการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ค.บ. (มัธยม-วิทย์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2546 - ค.ม. (วิจัยการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2548
ผลงานทางวิชาการ	<p>ผลงานวิจัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2549 <p>ผลงานอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - คู่มือปฏิบัติการห้องสมุดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ปีการศึกษา 2548
การทำงาน	<p>งานสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บรรยายวิชาสถิติพื้นฐาน ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีปทุมพ.ศ. 2549-2550

ประสบการณ์ในการทำงาน

- เลขานุการและกรรมการโครงการศรียปทุม e-poll พ.ศ. 2550

ประสบการณ์อื่นๆ

- เจ้าหน้าที่โครงการสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (งานพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร) พ.ศ. 2548-2549